

Niina Salo

LUOTTORISKIT JA NIIDEN HALLINTA
CASE-YRITYKSESSÄ

Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto ja rahoitus
2013

LUOTTORISKIT JA NIIDEN HALLINTA CASE-YRITYKSESSÄ

Salo, Niina
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Joulukuu 2013
Ohjaaja: Keskinen, Arto
Sivumäärä: 47
Liitteitä: 2

Asiasanat: luottoriski, riskienhallinta, luottotappio

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millaisia luottoriskejä sähkömyyntialalla toimiva yritys ottaa ja miten niitä nykyisin hallitaan. Tarkoituksena oli myös selvittää miten yritykselle syntyy luottotappioita, sekä miten luotonhallinnalla luottotappioilta välttyttäisiin.

Opinnäytetyön teoriaosassa käsiteltiin luottoriskien muodostumista ja luokiteltiin erilaisia luottoja ja asiakkaita. Käsiteltiin luottokauppaan liittyvä luottomyyntiprosessi, sekä luottosopimukseen liittyvät ehdot. Tämän jälkeen selvitettiin millaisin keinoin luottoriskejä on mahdollista hallita. Käytiin läpi keskeiset tunnusluvut, joilla voidaan seurata kustannuksia luottoriskien ottamisesta. Lopuksi käsiteltiin perintää, jolla pyritään estämään luottotappioiden muodostuminen. Opinnäytetyön teoriaosuus tehtiin käyttämällä lähteenä alan kirjallisuutta ja internetiä.

Opinnäytetyön tutkimusosuuden perustana käytettiin lähinnä case-yrityksen talousjohtajan ja myynti-insinöörien haastatteluja. Osittain tutkimuksessa käytettiin myös tutkijan omia kokemuksia yrityksessä.

Opinnäytetyössä kuvattiin yrityksen tämän hetkistä riskienottoa ja niiden hallintaa. Tutkimus osoitti riskienhallinnan olevan hyvällä tasolla, mutta annettiin muutama ehdotus riskienottamisen tueksi. Tutkimus osoittaa myös, mitkä asiat ovat olennaista säilyttää jo saavutetulla tasolla, ettei riskien realisoituminen luottotappioksi lisäänty.

CREDIT RISKS AND MANAGING THEM IN CASE COMPANY

Salo, Niina

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Financial management

December 2013

Supervisor: Keskinen, Arto

Number of pages: 47

Appendices: 2

Keywords: credit risk, risk management, credit loss

The purpose of this thesis was to find out what kind of credit risks an electric company takes and how they are managed today. The purpose was also to find out how credit losses are formed and how they could be avoided by credit management.

The theory deals with the subjects of how credit risks are formed and categorizing different kind of credits and customers. The thesis handles the process of credit trade and the terms of credit contract. In the thesis is discussed how credit risks can be managed. The main ratios to follow the expenses of taking credit risks are handled. At the end is discussed about debt collection which is used to prevent credit losses. The theory of this thesis was made by using the literature and internet as sources.

The research is mainly based on the interviews of Chief Financial Officer and Sales Engineers. The research is also partially based on the researcher's own experiences in the company.

The thesis represents the company's today's risk taking and how they are managed. The study shows that the risk management of the company is currently at a good level however some suggestions to support the risk taking were presented. Study also shows the essential practices to keep the way they are to avoid risks turning into credit losses.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET	7
2.1	Tarkoitus ja tavoitteet	7
2.2	Käsiteviitekehys.....	7
3	LUOTTORISKIT	8
3.1	Luottoriskit ja luottokauppa.....	8
3.2	Luottomyyntiprosessi.....	9
3.3	Luottosopimus ja sopimusehdot	10
3.4	Asiakkaiden ja luottojen luokittelu	11
3.4.1	Asiakkaiden luokittelu.....	11
3.4.2	Luottojen luokittelu	13
4	LUOTTORISKIENHALLINTA	14
4.1	Luottoriskienhallinta.....	14
4.2	Luotonhallinnan tasot	15
4.3	Vakuudet	17
4.4	Riskiluokittelu, riskimittarit ja seuranta.....	18
4.5	Luottotappiot.....	19
4.5.1	Maksuhäiriömerkinnät Suomessa	19
4.5.2	Luottotappiot	20
4.5.3	Luottotappioiden vaikutus.....	21
4.5.4	Konkurssi ja velkajärjestely	22
4.6	Myyntisaamisten kiertonopeus	23
4.7	Erääntyneiden saatavien osuus kaikista saatavista	24
4.8	Perintä	25
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	26
5.1	Menetelmät	26
5.2	Aineiston keruu ja analyysit	27
5.3	Tutkimuksen luotettavuus.....	28
6	LUOTTORISKIT JA HALLINTA CASE-YRITYKSESSÄ.....	29
6.1	Case-yritys	29
6.2	Sähkömarkkinalaki sekä sähkönmyynti- ja toimitusehdot	29
6.3	Riskit	31
6.3.1	Case-yrityksen luottoriskit	31
6.3.2	Sähkö sopimukset ja laskutus.....	32
6.3.3	Nykyinen riskienhallinta	33
6.4	Vakuudet	34

7	LUOTTOTAPPIOT CASE-YRITYKSESSÄ.....	35
7.1	Myyntisaamisten kiertonopeus	35
7.2	Erääntyneiden saatavien osuus kaikista saatavista	36
7.3	Perintä case-yrityksessä	36
7.4	Luottotappiot.....	38
7.5	Parannusehdotukset	40
8	YHTEENVETO	44
	LÄHTEET.....	46
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen aiheena on selvittää sähkönyyntialalla toimivan yrityksen luottoriskejä ja luottoriskien hallintaa. Tutkimuksen teoriaosuus jakautuu kahteen pääluokkaan luottoriskeihin ja luottoriskienhallintaan. Aluksi on tarkoitus selvittää millaisia luottoriskejä on ja mitkä seikat niihin vaikuttavat. Luottoriskienhallinnassa esitellään erilaisia tapoja, joilla riskiä voi pienentää sekä kerrotaan luottoriskien toteutuessa syntyvistä luottotappioista ja niiden ehkäisemisestä.

Tutkimus tehdään toimeksiantajan pyynnöstä. Työssä selvitetään millaisia luottoriskejä case-yritys ottaa ja miten niitä tällä hetkellä hallitaan. Tutkimus on ajankohtainen, koska sähkönyyntissä arviolaskutus on poistumassa kokonaan ja kaikkia kulluttajia siirrytään laskuttamaan todellisen kulutuksen mukaan. Tällöin laskutus kaikilta asiakkailta yhtenäistyy ja tasauslaskut poistuvat.

Tutkimuksessa tarkastellaan luottoriskejä ja niiden hallintaa nimenomaan case-yrityksen näkökulmasta. Lisäksi tarkastellaan, millaisia muutoksia tekemällä luottotappioita yrityksessä voitaisiin mahdollisuuksien mukaan pienentää. Opinnäytetyössä pohditaan myös mitä muutoksia case-yritys voisi tehdä luottoriskienhallinnan parantamiseksi, sekä mitä toimintatapoja ei kannata muuttaa.

Tutkimus toteutettiin lähettämällä sähköpostihaastattelu keskeisille henkilöille case-yrityksessä. Osittain tutkimus perustuu myös tutkijan omaan havainnointiin työskennellessä case-yrityksessä.

2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

2.1 Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia ensin luottokauppaa ja niihin liittyviä riskejä yleisesti luotonantajan ja sen jälkeen sähkönmyynnin näkökulmasta. Työn tarkoituksena on keskittyä siihen mistä luottoriskejä syntyy ja minkälaisia luottoriskejä sähkönmyyntiin liittyy. Tarkoituksena on myös selvittää keinoja miten luottoriskejä hallitaan ja mistä sähkönmyynnin luottotappioita syntyy.

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä selkeä tutkimus case-yritykselle millaisia luottoriskejä heidän toimintaansa liittyy, miten niitä hallitaan ja kuinka luottotappioita saataisiin vähennettyä. Olennaista työssä on ottaa huomioon myös sähkömarkkinalaki, joka luo omia rajoitteitaan luottoriskienhallintaan.

Tutkimuksen pääongelmia ovat:

1. Millaisia luottoriskejä on ja miten niitä hallitaan
2. Miten luottotappioita syntyy
3. Sähkönmyyntiin liittyvät luottoriskit ja sähkömarkkinalain vaikutus

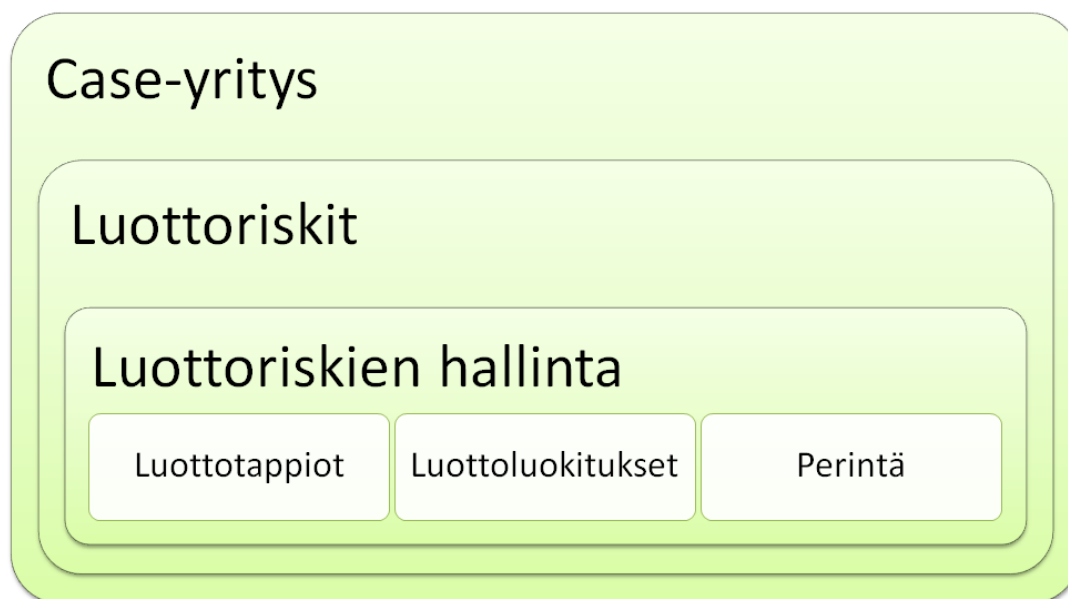
Tutkimuksen osaongelmia ovat:

1. Luottoriskien valvonnan parantaminen case-yrityksellä
2. Miten vähentää luottotappioita
3. Miten perinnällä voidaan vaikuttaa luottoriskienhallintaan

2.2 Käsiteviitekehys

Käsiteviitekehys on tehty luottoriskeistä ja luottoriskienhallinnasta, sekä siihen liittyvistä keskeisistä keinoista. Luottotappiot ja luottoluokitukset ovat olennaisia keinoja vähentää yrityksen ottamia luottoriskejä ja näin vaikuttavat yrityksen kannattavuuteen. Hyvin hoidetulla perinnällä taas saadaan mahdollisesti luottotappioita karsittua. Tutkitaan myös millaisia vaikutuksia luottoriskienhallinnalla on otettaviin luottoris-

keihin ja syntyviin luottotappioihin. Luotonhallinnassa käsitellään, kuinka luottotappioita case-yrityksessä voitaisiin vähentää ja millaisia luottoriskejä yritys ottaa.



Kuvio 1. Käsiteviitekehys

3 LUOTTORISKIT

3.1 Luottoriskit ja luottokauppa

Luottoriski liittyy myyntisaamisiin ja koskee lähes kaikkia yrityksiä. Luottoriski syntyy kun yritys myy luotolla asiakkaalleen. (Niskanen & Niskanen 2007, 230.) Luottoriskistä voidaan puhua, kun ostaja ei jostain syystä kykene suoriutumaan velvoitteestaan ja maksamaan lainansa korkoja tai lyhennyksiä (Niskanen & Niskanen 2007, 113). Mikäli asiakas ei kykene maksamaan luottoa suunnitelman mukaisesti sen erääntyessä, voi seurauksena olla luotonantajalle käyttöomaisuuden menetystä tai jopa koko liiketoiminnan jatkuvuuden vaarantuminen (Erola & Louto 2000, 74).

Luottoriski voi syntyä käteisvarojen lisäksi myös muista saamisista, kuten joukko-velkakirjalainoista, lyhytaikaisista saamistodistuksista ja johdannaissovimuksista. Taseen ulkopuoliset sitoumukset kuten käyttämättömät luottojärjestelyt ja – limiitit,

takaukset ja remburssit voivat myös muodostaa luottoriskin. Myös maariskit ja selvitysriskit ovat luottoriskejä. (Rata 2004.)

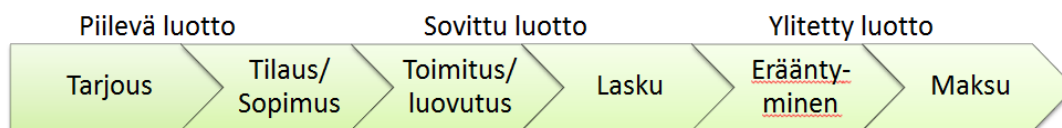
Usein suurin luottoriski nähdään uusissa asiakkaissa, sillä niiden maksukäyttäytymistä ei vielä tiedetä, eikä siitä ole kertynyt ennestään omakohtaista tietoa. Kuitenkin suurin osa luottotappioista syntyy nykyisistä asiakkaista, sillä hankinnat ovat yleensä toistuvia ja avoimet myyntisaamiset verrattain suuria. Usein myös vanhan, hyvän asiakkaan maksukykyä ei tule seurattua. Maksukyvyssä tapahtuu muutoksia jatkuvasti. (Peltola 2013.)

Luottokaupalla tarkoitetaan erilaisia tilanteita, joissa myyjän ja ostajan välille syntyy saamissuhteita. Yksinkertaisimmassa muodossaan luottokaupalla tarkoitetaan rahavelan antamista ilman että saadaan vastinetta. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 1.) Myös saatava- ja velkasuhde, jotka syntyvät kun tavara tai työsuoritus toimitetaan ennen kuin siitä saadaan maksusuoritus, on luottokauppaa (Lindström 2005, 25). Esimerkiksi puhelin- ja sähköyhtiöt myyvät tuotettaan pelkästään luotolla, joten ne ottavat luottoriskin jokaisen asiakkaan suhteen (Caouette, Altman & Narayanan 1998, 9). Luottosuhteessa velallisella on velvollisuus maksaa takaisin luoton pääoma, sekä siihen liittyvät korot ja muut kustannukset (Aurejärvi & Hemmo 2004, 50).

3.2 Luottomyyntiprosessi

Luotolla myyessä luottoriskienhallinnassa pitää ottaa huomioon kolme eri päävaihetta, jotka ilmenevät kuviossa 2. Yritys myöntää piilevää luottoa tehdessään tarjouksen, ja sitoutuu näin myymään tuotettaan luotolla asiakkaalle. Tarjousta ei voi enää perua, mikäli asiakas hyväksyy sen sovitussa määräajassa. Tarjoukseen kannattaa maksuehdoksi kirjata ”sopimuksen mukaan”, sillä jos myöhemmin käy ilmi, että luottoriski vaatii poikkeaman normaaleista maksuehdoista, voidaan niistä vielä sopia jälkikäteen ja näin luottoriski pienenee. (Ijäs 2002, 100.) Kun sopimus saadaan aikaiseksi, puhutaan sovitusta luotosta. Silloin tavara tai palvelu luovutetaan asiakkaalle sopimuksen mukaisesti. Sovitun mukaisesti asiakkaalle muodostetaan myös lasku joko toimituksen yhteydessä tai jälkikäteen. (Hedman 1992, 40-41.)

Ylitetystä luotosta puhutaan, kun asiakas ei ole maksanut laskuaan sovittuun eräpäivään mennessä. Velan maksuaikataulu on sovittu jo sopimuksen tekovaiheessa. Kun eräpäivä on sovittu, se sitoo molempia osapuolia. Näin myyjä ei voi ennenaikaisesti vaatia suoritusta, eikä velallisen ole pakko maksaa ennen eräpäivää. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 32.)



Kuvio 2. Luoton myynnin tapahtumaketju (Hedman 1992, 15. muokattu).

3.3 Luottosopimus ja sopimusehdot

Luottosopimus on kuluttajaluottoja lukuun ottamatta niin sanottu konsensusalisopimus, joka syntyy osapuolten yhtenäisten sitoutumistoimien perusteella. Luotonantositoumuksia ja luottotarjouksia antaessaan yritys ei enää voi kieltäytyä luoton myöntämisestä, ellei siihen ole kirjoitettu peruuttamisoikeutta koskevaa lisäystä. Kuitenkin yleensä varsinaisessa luotonantolupauksessa on erotettu sitomattomat luottolaskelmat ja – ehdotukset. Näin luotonantaja ei ole veloitettu luottoon ennen lopullisen luottosopimuksen tekemistä. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 12-13.) Luottosopimuksen sopimuskumppanina on oikeustoimikykyinen ja täysivaltainen 18 vuotta täyttänyt luonnollinen henkilö, eli yksityinen ihminen, tai yrityksistä puhuttaessa oikeushenkilö. Alle 18-vuotiaalla tai muuten vajaavaltaisella henkilöllä ei ole oikeutta solmia luottosopimusta. (Lindström 2005, 43.)

Sopimusehdoissa sopijaosapuolet määrittelevät mitä sääntöjä he noudattavat sopimuksessa. Kohtuuttomia sopimusehtoja voidaan sovitella tai jättää huomioimatta. Tällaisia ehtoja ovat sellaiset sopimusehdot, jotka antavat toiselle osapuolelle yksipuolista päätösvaltaa. (Lindström 2005, 59.)

Luottokauppaan liittyvässä sopimuksessa tulee käydä ilmi ne ehdot, jotka ovat velkojan, eli myyjän, etujen mukaisia. Ehdot pitää laatia huolella, sillä ristiriitaisia ja tulkinnanvaraisia sopimusehtoja tulkitaan usein velkojan vahingoksi. Sopimukseen sisällytettäviä ehtoja ovat mm:

- *luoton määrä*
- *luottoraja*
- *maksuehdot*
- *maksuviivästyksen seuraukset*
- *maksut huomautus- ja perintäkirjeistä*
- *viivästyskoron maksuvelvollisuus, viivästyskorkoprosentti*
- *sopimuksen voimassaoloaika*
- *sopimukseen liittyvät vakuudet*
- *sopimuksen irtisanominen ja luoton erääntyminen.* (Lindström 2005, 58.)

Luotonantaja saa luottosuhteessa korkotuottoja, joilla korvataan sitä riskiä, joka annetaan rahoitusta tarjottaessa. Korkolaki lähtee liikkeelle siitä, että velallinen maksaa korkoa silloin kun siitä on erikseen sovittu. Eli lähtökohtana on korottomuusoletta- ma, jota käytetään usein tehostamaan myyntiä tavaroiden ja palveluiden kaupassa. Korottomuus koskee kuitenkin vain aikaa, jolloin luotto ei vielä ole erääntynyt. Erääntymisen jälkeen velallinen on velvollinen maksamaan viivästyskorkoa. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 57.) Mikäli osapuolet eivät ole erikseen sopineet, on velallisen maksettava viivästyskorkoa sovitusta eräpäivästä lähtien. Kun velallinen laiminlyö ennalta sovitun eräpäivän, lasketaan viivästyskorkoa eräpäivästä lähtien. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 67.)

3.4 Asiakkaiden ja luottojen luokittelu

3.4.1 Asiakkaiden luokittelu

Ennen luottopäätöksen tekoa on selvitettävä kaikki siihen vaikuttavat tekijät, jotta päätöksentekoperusteet ovat oikeita, riittävän laajoja ja olennaisia. Tärkeää on, että tulevan velallisen yksilöintitiedot ovat oikeat ja riittävän selkeät. Yksityishenkilöltä

tiedoksi tarvitaan koko nimi, henkilötunnus ja osoite. Yritysassiakkaalta vaaditaan virallinen kaupparekisteriin merkitty nimi, yhtiömuoto, y-tunnus ja katuosoite. Vastuuhenkilöt ja heidän osoitteensa on myös hyvä tietää ennen varsinaista luottokelpoisuuden selvittämistä. (Lindström 2005, 28.) Luottokelpoisuuden selvittämisellä ja luottotietojen hankinnalla voidaan estää kaupanteko rahattoman asiakkaan kanssa ja samalla voidaan välttyä isoilta luottotappioilta (Erola & Louto 2000, 140).

Usein unohdetaan, että luoton saaminen ei ole kansalaisoikeus ja että yrityksillä ei ole velvollisuutta myydä tuotetta tai palvelua luotolla. Yrityksellä on siis oikeus päättää ne ostajat, joille haluaa luottoa myöntää. (Lehtonen 1996, 98.)

Luottoasiakkaat voidaan ryhmitellä esimerkiksi seuraavanlaisiksi:

1. kuluttajat
2. pienyritykset
3. keskisuuret ja suuret yritykset

Luottosuhteessa kuluttajansuoja perustuu lakiin, eikä siitä voida poiketa sopimuksella kuluttajan vahingoksi. Pienyrittäjille ei ole velvoiteoikeudellista erityissääntelyä, mutta luotonantajalle saatetaan oikeusvaikutustasolla antaa tarkempia tiedonantovelvollisuuksia. Suurelta tai keskisuurelta yritykseltä oletetaan asiantuntija-avun käyttämistä ja siksi näitä luottosuhteita voi arvioida tasavertaisten toimijoiden välisinä. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 5-6.)

Luottokelpoisuuden arviointiin vaikuttaa myös luotonantajan asiakasmäärä. Pienen yrityksen, jolla on 20 asiakasta, on helppo tutkia jokaisen luottokelpoisuus. Kun taas yrityksen, jolla on 10 000 asiakasta, ei ole edes taloudellisesti kannattavaa tai mitenkään mahdollista laaja-alaisesti selvittää jokaisen asiakkaan luottokelpoisuutta. (Ijäs 2002, 61.)

Yrityksen tilinpäätös ja toimintakertomus ovat hyviä lähteitä, kun selvitetään yrityksen tunnuslukuja. Niitä käyttävät hyväkseen useat sidosryhmät, sillä tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen tulee lain mukaan antaa riittävä ja oikea kuva yrityksen taloudellisesta tilanteesta. Jos yritys on noteerattu pörssissä, ovat oikean ja riittävän kuvan vaatimukset hyvin laajat. (Leppiniemi 2009, 198-199.)

Suurimmille yritysasiakkaille onkin luottoriskin pienentämiseksi hyvä tehdä tilinpäätösanalyysi. Analyysissa tunnusluvut voi jakaa kuuteen luokkaan; koko, kasvu, kannattavuus, maksuvalmius, vakavaraisuus ja rahoituksellisiin vaikeuksiin ajautumisen riski. Iso yritys ajautuu maksuvaikeuksiin keskimääräistä harvemmin, pienillä yrityksillä toiminta on epävakaaampaa ja siksi riski on suurempi. Yrityksen kasvun ollessa negatiivinen kääntyy liikevaihto laskuun, jolloin yrityksen talous kärsii. Myös liian nopea ja hallitsematon kasvu voi vaikuttaa yritykseen negatiivisesti. (Santanen, Laitinen & Kekäle 2002, 145-146.)

Kannattavuus, maksuvalmius ja vakavaraisuus ovat tärkeitä tunnuslukuja yritykselle. Mikäli yrityksen toiminta on kannattamatonta, luottopäätöksen suhteen tulee olla hyvin varovainen. Yrityksen kannattavuus on suoraan yhteydessä maksuvalmiuteen ja vakavaraisuuteen. Heikentynyt vakavaraisuus liittyy usein voimakkaaseen velkaantumiseen. (Santanen ym. 2002, 147.)

3.4.2 Luottojen luokittelu

Luottotyyppejä voidaan jaotella monin eri perustein, mutta oikeudellisesti merkittävän jako on jako kuluttajaluottoihin ja yritysluottoihin. Kuluttajaluotot ovat pääosin säännelty kuluttajasuojalailla, kun taas yritysluottoja ei ole säännelty yksityiskohtaisesti. Kuitenkin eräät luottolain säännökset koskevat kaikkia luottosuhteita. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 7-8.)

Luottojen tärkein erottelutapa on lyhennystapa, joista käytetään yleisesti kolmea päämuotoa; tasalyhenteinen, annuiteetti-, sekä kertamaksulaina. Tasalyhenteisessä lainassa velallinen maksaa sovituin välein sovitus tasaerän. Tasalyhenteisessä lainassa velan korko lasketaan aina maksetun erän jälkeen jäljelle jääneelle pääomalle, joten suoritettava kokonaismaksu pienenee luottoajan kuluessa. Annuiteettilainassa velallinen maksaa samansuuruisen suorituksen koko luottoajan, ja suoritus sisältää koron. Annuiteettilainassa koron osuus lainan alkuvaiheessa onkin suuri verrattuna pääomalyhennykseen. Kertamaksulaina, eli bullet-laina, maksetaan kerralla luoton eräpäivänä, ja aiemmin maksetaan vain lainaan liittyviä korkoja. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 9.)

4 LUOTTORISKIENHALLINTA

4.1 Luottoriskienhallinta

Riskienhallinnalla tarkoitetaan ennalta suunniteltua ja laskelmoitua riskien ottamista ja prosessia, jolla yrityksen vaaroja voidaan ehkäistä ja riskeistä johtuvia menetyksiä minimoida. Luottoriskienhallinta tarkoittaa esimerkiksi sitä, että otetaan tietoisesti riski ja arvioidaan sen merkitys oman liiketoiminnan kannalta. Lasketaan millainen riski yrityksellä on varaa ottaa, ilman että sen oma toiminta on vaarassa. On hyvä myös määritellä, milloin riskiasiakkaan kanssa mahdollisesti harjoitetaan luottokauppaa, sillä riskiasiakaskin voi olla hyvä asiakas. Riskiasiakkaan kanssa voidaan esimerkiksi maksuehtojen avulla välttyä luottoriskiltä. (Tuomainen 2012; Suominen 2000, 26.) Maksimoidakseen myyntinsä tuottavuuden yritys ei voi valita pelkästään riskittömiä asiakkaita (Talponen 2002, 13).

Luottoriskien ottaminen on monille yrityksille päivittäistä. Myyntisaamisiin liittyviä luottoriskejä voidaan hallita:

- *tarkalla asiakasvalinnalla*
- *maksukäyttäytymisen seurannalla*
- *tehokkaalla perintätoiminnalla*
- *rajaamalla asiakaskuntaa*
- *luopumalla luoton antamisesta*

Kaikki nämä keinot saattavat vähentää asiakaskuntaa, mutta luottoriskienhallinta parantaa yrityksen kannattavuutta ja on siksi suositeltavaa. Ennakoiva luottoriskienhallinta on yritykselle edullisinta. Jos luottoriskit ovat jo toteutuneet ja yritykselle on muodostunut luottotappioita, voidaan menetystä pienentää tehokkaalla perintätoiminnalla. (Juvonen, Korhonen, Ojala, Salonen & Vuori 2008, 149.)

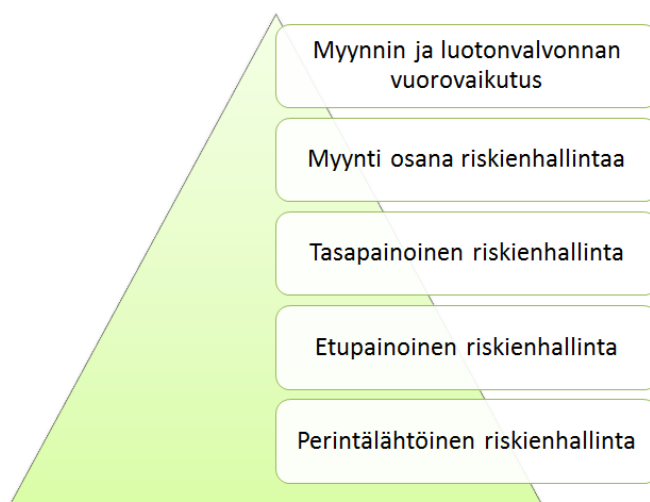
Yksi luotonhallinnan keino on riskin siirtäminen, jolloin sopimuksella voidaan siirtää riski toisen osapuolen kannettavaksi. Siirtäminen kannattaa, jos riski toteutuessaan aiheuttaa yritykselle kestävämmän tilanteen. (Juvonen ym. 2008, 35.) Yritys, joka myy tavaraa tai palveluita luotolla, voi ottaa luottovakuutuksen. Luottovakuutuksella

vakuutettava riski on ostajan maksukyvyttömyys. Luottoriskien vakuuttaminen on yleisempää ulkomaankaupassa. (Suominen 2000, 102.)

Luottoriskienhallinta saattaa olla hankalaa ja se on helppo jättää huomioimatta, mutta se on iso osa toimivan yrityksen kokonaisriskien hallintaa. Kaikissa yrityksissä luottoriskienhallintaa ei nähdä tapana kehittää yrityksen tuottavuutta, vaan nähdään pelkästään siitä aiheutuvat kustannukset. (Culp 2001, 372; Ijäs 2002, 61.) Tärkeää luottoriskienhallinnassa on, että yrityksellä on ennalta määritelty toimintatapa, jota noudatetaan. Henkilöstön tulee tietää mitä missäkin vaiheessa tehdään, esimerkiksi kuinka usein tilannetta tarkastetaan, milloin puuttuvia saatavia aletaan karhuta ja kuka tekee päätökset mahdollisista perintätoimien aloittamisesta. Toimintatapaan vaikuttaa myös se, millaisessa liiketoiminnassa yritys on. Jos yrityksellä on vain muutama suuri asiakas, luottoriskienhallinta on erilaista kuin yrityksellä jolla on satojatuhansia pieniä saatavia. (Ilmonen, Kallio, Koskinen & Rajamäki 2010, 172.)

4.2 Luotonhallinnan tasot

Luotolla myyvissä yrityksissä riskienhallinta ja sen kehitys noudattavat yleensä tiettyä polkua, kuten kuviosta 3 käy ilmi. Ensin luottoriskienhallinta on pelkästään perintää ongelmatilanteissa ja kehittyneimmillään se kattaa kaikki asiakassuhteen vaiheet. Useimmat yritykset kuitenkin jäävät riskienhallinnan alimmille tasoille, eivätkä näin hyödynnä kaikkia keinoja liiketoiminnan parantamiseksi. (Ijäs 2002, 15.)



Kuvio 3. Riskienhallinnan tasot (Ijäs 2002, 14).

Perintälähtöisen riskienhallinnan tasossa yritys myy tuotteita ja palveluitaan luotolla kaikille asiakkailleen. Asiakkaan taloudellista tilannetta tai maksukykyä ei selvitetä, vaan luotetaan siihen, että maksu saadaan. Kokonaisuutta katsotaan laskutuksen näkökulmasta, mitä suurempi laskutus sen paremmin katsotaan että ollaan onnistuttu. Perintää ei helposti käynnistetä, vaan luotetaan asiakkaan maksulupauksiin, jotka myöhemmin saattavat osoittautua katteettomiksi. Tässä riskienhallinnan tasossa usein jää huomioimatta muutokset yrityksen maksukyvyssä. (Ijäs 2002, 16.)

Etupainoisen riskienhallinnan tasolla arvioidaan enemmän uusien asiakkaiden luottokelpoisuutta, ja selvitetään asiakkaiden juridiset yksilöintitiedot. Näin ollen luottosuhteiden aloittaminen on hallitumpaa ja uudet, vähintään suuririskiset asiakkaat, tunnistetaan ja voidaan karsia pois ja sitä kautta pienentää luottoriskiä. Jos esimerkiksi kaupat ovat summaltaan pieniä, usein riittää, että merkittävässä maksuvaikeuksissa olevat asiakkaat saadaan karsittua. (Ijäs 2002, 17-18.)

Tasapainoisessa luottoriskienhallinnassa yrityksen asiakkaan taloudellista tilannetta seurataan systemaattisesti ja uusien asiakkaiden luottokelpoisuus analysoidaan. Koko asiakassuhteen ajan ollaan perillä asiakkaan taloudellisesta tilanteesta ja aktiivisesti seurataan myös luottotietoyhtiön valvontapalvelun avulla. Näin julkiset maksuhäiriöt ja luottokelpoisuusmuutokset eivät jää huomioimatta. (Ijäs 2002, 18-19.)

Myynti voi olla osana riskienhallintaa, sillä mahdollinen luottotappio syntyy kaupan tekohetkellä. Myyjän pitää ymmärtää olevansa osa riskienhallintaa ja tällä tasolla luottoriskien hallintaan osallistuvan henkilöstön määrä kasvaa. Kauppa nähdään kokonaisuutena, joka päättyy vasta siihen kun palvelusta tai tuotteesta on saatu maksu. (Ijäs 2002, 19.)

Riskienhallinnan korkeimmalla tasolla yrityksen myynti on sitoutunut luottoriskienhallintaan ja luotonvalvonta tukee yrityksen myyntitavoitteiden saavuttamista (Ijäs 2002, 19-20). Myyjät myös usein tuntevat laajasti asiakasyrityksiä ja toimialoja. Luottohallinnon pyynnöstä myyjät voivat esimerkiksi tietyistä yrityksistä tai tietyn toimialan yrityksistä tehdä erityishuomioita (Lindström 2005, 140). Jos tämä yhteistyö toimii, voidaan saavuttaa erittäin hyviä taloudellisia tuloksia (Ijäs 2002, 149).

4.3 Vakuudet

Niin kauan kuin lainattua rahaa ei ole saatu takaisin, velkoja pyrkii mahdollisuuksien mukaan pitämään huolta, että saa perityksi luoton takaisin. Luoton perimisen turvaamiseksi pyritään ottamaan vakuus. Sen on antanut velallinen itse tai joku muu, joka on jotenkin liittynyt velallisen toimiin. Vakuusajattelun perusta on saada mahdollisimman suuri varmuus luoton takaisinmaksusta. (Hytti, Mäkinen & Pitkänen 1993, 56.) Vakuuksien päätarkoituksena on varmistaa, että yritys saa saatavansa ajallaan. Vakuuksia voidaan hyödyntää eri vaiheissa: luotonannon päätöksen tukena, perintävaiheessa tai mahdollisessa ulosottovaiheessa. Kuitenkin luotonantajalle turvalisin vaihtoehto on alun perin annettu vakuus, koska luoton myöntämisen jälkeen annettu vakuus voi johtaa takaisinsaantiin, esimerkiksi konkurssitilanteessa. (Lehtonen 1996, 96.)

Vakuuksia on kahdenlaisia joko reaali- tai henkilövakuuksia. Reaalivakuus on esinevakuus, jolloin omaisuutta on annettu pantiksi luotonantajalle tai omaisuutta kiinnitetty. Kiinnityksellä tarkoitetaan sellaista omaisuuden vakuutta, jota ei voida luovuttaa velkojalle. Hyvä esimerkki kiinnityksestä on kiinteistökiinnitys, joka sisältää tontin sekä sillä sijaitsevat rakennukset. (Leppiniemi 2009, 97.) Luotonantajan näkökulmasta reaalivakuus ja henkilövakuus eivät ole täysin samanarvoisia. Reaalivakuus turvaa saatavan paremmin, kunhan vakuuden arvo on arvioitu oikein. Vakuus voidaan määritellä velantantajalle etukäteen annetuksi etuudeksi, joka on käytettävissä, mikäli velallinen ei maksa velkaansa sovitun maksusitoumuksen mukaan (Hoppu & Hoppu 2003, 206.)

Henkilövakuuksista tärkein on takaus. Takaus on sitoumus, jolla sen antaja eli takaaja, lupautuu velkojalle vastuuseen päävelallisen velasta. Takaukselle ominaista on, että sitoumuksen kohteena on toisen henkilön velka, eli takaaja on tehnyt toisen henkilön puolesta suorituksen ja saa vaatia tältä korvausta. Oikeustoimikumppaneita takauksessa ovat takaaja ja velkoja. Päävelallinen jää takaussopimuksen ulkopuolelle. Takaajina voivat olla yksityishenkilöt tai yhteisöt, joissain tapauksissa takaajana on valtio. Vastuu takauksesta raukeaa päävelan lakatessa. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 152; Leppiniemi 2009, 97.)

4.4 Riskiluokittelu, riskimittarit ja seuranta

Riskiluokittelua tehdään erityisesti yrityksen luottokelpoisuuden selvittämiseksi. Suomen Asiakastieto Oy kuvaa yrityksen luottoluokitusta monen eri tekijän perusteella. Huomioon otetaan esimerkiksi maksutapa, maksuhäiriöt, vastuuhenkilöt, taustat, vakavaraisuus, kannattavuus, toimiala ja maksuvalmius. Niiden perusteella Suomen Asiakastieto Oy on tehnyt riskimittarin, joka päivittyy reaaliaikaisesti tiedusteluhetkellä. Saadusta raportista ilmenee kysytyn yrityksen riskiluokka ja riskipisteet. Mittarin avulla saman toimialan yrityksiä voi myös vertailla keskenään (Leppiniemi & Puttonen 2002, 55; Lindström 2005, 33.) Riskiluokitteluja ja -mittareita on myös muita erilaisia, mutta tässä työssä käydään läpi vain Suomen Asiakastieto Oy:n palveluja, koska se on valtakunnallisesti suurin.

Rating Alfaa selviää luottokelpoisuusluokitus ja se on raportti, jonka saa Suomen Asiakastieto Oy:ltä. Sen tekemiseen osallistuvat Asiakastiedon analyttikot. Yrityksen perustietojen ja tunnuslukujen lisäksi Rating Alfaa on tilinpäätösanalyysi, joka vertailee yrityksen taloudellista tilaa toimialaan. Rating Alfa auttaa etenkin suuria ja pitkiä luottopäätöksiä tehdessä. Raportissa on seitsenportainen luokitus (AAA-C), joka arvioi yrityksen takaisinmaksukykyä kolmen vuoden kuluessa. Lisäksi se analysoi yrityksen maksutapaa, taustaa sekä taloudellista asemaa ja antaa euromääräisen luottosuosituksen. Rating Alfa kertoo yrityksen maksuhäiriöiden todennäköisyyttä seuraavan vuoden aikana. (Lindström 2005, 34; Suomen Asiakastieto Oy:n www-sivut 2013.)

Riskien seurantaan on Suomen Asiakastieto Oy kehittänyt Vahti50-palvelun. Palvelu tarkkailee asiakkaiden tapahtuvia muutoksia koko ajan ja ilmoittaa, mikäli asiakkaan maksukyvyssä tai luottoluokituksessa tapahtuu muutoksia. Näin riskit voidaan havaita hyvissä ajoin ja saadaan lisää aikaa luottotappioilta suojautumiseen. (Suomen Asiakastieto Oy:n www-sivut 2013.)

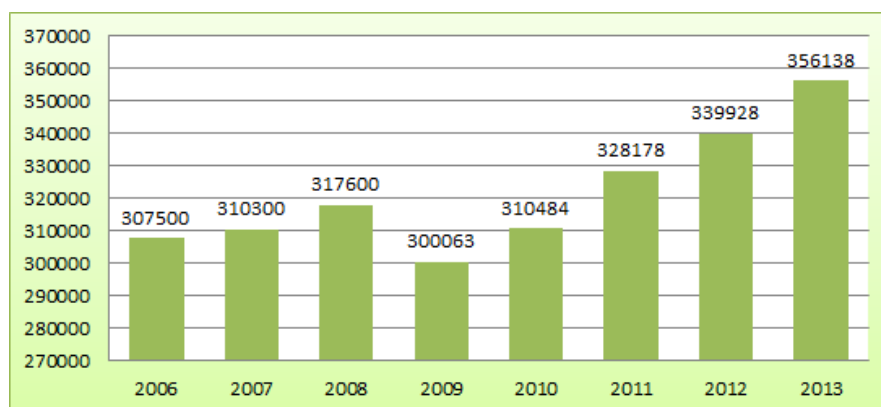
4.5 Luottotappiot

4.5.1 Maksuhäiriömerkinnät Suomessa

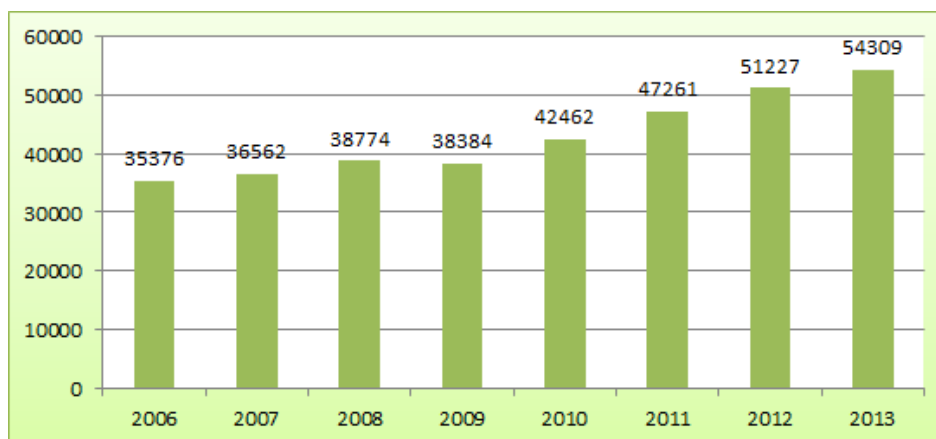
Maksuhäiriömerkinnän voi aiheuttaa laskujen ja velan maksun laiminlyönti, ei pelkästään maksun myöhästyminen. Luottotietorekisteriin voidaan tallentaa maksuhäiriömerkintä, jos kulutusluotto on myöhässä yli 60 päivää, mikäli maksuhäiriön mahdollisuus on mainittu luottosopimuksessa. Tällöin myös velalliselle on pitänyt lähettää 21 päivää aiemmin maksukehotus, jossa maksuhäiriömerkinnän uhka on mainittu. Yksityishenkilölle tuomioistuimien on voinut antaa velkomistuumion tai hänelle on voitu myöntää velkajärjestely, jolloin maksuhäiriömerkintä voidaan kirjata. Maksuhäiriömerkintä pysyy rekisterissä yleensä 2-3 vuotta. Uusi merkintä lisää talletusaikaa ja saatavien maksaminen taas lyhentää. Jos yksityishenkilöllä on maksuhäiriömerkintä, vaikeutuu esimerkiksi vuokra-asunnon ja vakuutusten saanti. (Kilpailu- ja kuluttajaviraston [www-sivut](http://www.kkv.fi).)

Maksuhäiriömerkintöjen määrä on ollut nousussa niin yksityishenkilöiden kuin yritystenkin keskuudessa viimeisten vuosien ajan, joka käy ilmi taulukoissa 1 ja 2. Tili- ja kertaluotot ovat yleisin syy yksityishenkilöiden maksuvaikkeuksiin. Tällaisia luottoja ovat esimerkiksi luottokortit, pikavipit ja osamaksusopimukset. Yrityksmaailmassa maksuhäiriömerkintöjä on ennen merkitty lähinnä pienille yrityksille, mutta vuonna 2012 myös yritysten, joiden liikevaihto oli yli kymmenen miljoonaa euroa, maksuhäiriömerkinnät lisääntyivät. (Talousviestin [www-sivut](http://www.talouselämä.fi) 2013.)

Taulukko 1. Yksityishenkilöiden maksuhäiriöiden määrät ajalta 1.1.–30.6. vuosilta 2006–2013 (Suomen Asiakastieto Oy:n [www-sivut](http://www.asiakastieto.fi) 2013).



Taulukko 2. Yritysten maksuhäiriöiden määrät ajalta 1.1.–30.6. vuosilta 2006–2013. (Suomen Asiakastieto Oy:n www-sivut 2013).



4.5.2 Luottotappiot

Luottotappiot ovat tappioita, jotka syntyvät luotonantajalle jos luotonottaja ei suoriudu maksuvelvollisuuksistaan. Saatavat voidaan kirjata luottotappioksi siinä vaiheessa kun perintä on osoittautunut tuloksettomaksi tai asiakas on hakeutunut velkasaneeraukseen tai konkurssiin. Saamisia on hyvä käydä läpi pitkin tilikautta, ja kirjata luottotappiokirjaus heti, mutta viimeistään tilinpäätöksessä. Yritykselle voi myös syntyä luottotappioita muista kuin myyntisaamisista, esimerkiksi jos tytäryhtiö ei pysty maksamaan lainaa takaisin. (Luottotappiot 2011.)

Luottotappioihin vaikuttaa luottoriskienhallintaan käytettävät resurssit. Jos arvioidaan luotot kunnolla ja käytetään enemmän resursseja perintään, luultavasti saadaan parempi kassavirta ja näin luottotappiot pienenevät. Yrityksen liiketoimintamahdollisuudet, joita se päättää käyttää, vaikuttavat myös luottotappioihin. Jos yritys päättää tehdä kauppaa maksukyvyttömien asiakkaiden kanssa tai tarjoaa itselleen huonoja sopimusehtoja, luottotappio riski kasvaa. (Hedman 1992, 70.)

Yritysluottoa myönnettäessä luotonantaja määrittelee luottotappioriskin. Luottotappion hinnoittelussa otetaan huomioon yrityskohtaisten tekijöiden vaikutus luottotappioiden synnyn todennäköisyyteen. (Knüpfer & Puttonen 2009, 151.) Riskitasoon vaikuttaa esimerkiksi lainanottajan vakavaraisuus (Hoppu & Hoppu 2003, 205).

Yrityksen luottoriskien ja luottotappion arviointiin varattuja resursseja ei ole kannattavaa suunnata tasaisesti kaikkiin asiakasryhmiin. Suuririskisiin yritysasiakkaisiin on kiinnitettävä enemmän huomioita kuin yksittäisiin kulutusasiakkaisiin. Joidenkin asiakkaiden kohdalla riittävät pelkät tunnistetiedot, kun taas toisen asiakkaan luottoluokittelu vaatii tarkempaa tarkastelua. Näin saadaan resurssit kohdennettua oikein. (Ijäs 2002, 49.)

4.5.3 Luottotappioiden vaikutus

Taulukosta 3 käy ilmi, että mitä pienempi voittomarginaali yrityksellä on, sitä enemmän myyntiä tarvitaan korvaamaan luottotappio. Siksi voidaan sanoa, että luottotappiot vähentävät yrityksen tulosta koko määrällään. (Talponen 2002, 15-16.) Liikevoittoprosentti lasketaan alla olevalla kaavalla (Suomen Asiakastieto Oy:n www-sivut).

$$\frac{\text{liiketoiminnan tulos}}{\text{liikevaihto}} \times 100$$

Taulukko 3. Luottotappioiden vaikutus lisämyynnin tarpeeseen (Ijäs 2002, 29).

Liikevoitto (%)	Luottotappio	Lisämyynnin tarve
2,0	2 000 €	100 000 €
2,0	10 000 €	500 000 €
7,0	2 000 €	29 000 €
7,0	10 000 €	143 000 €
15,0	2 000 €	13 000 €
15,0	10 000 €	67 000 €

Vaikeimmassa tilanteessa onkin sellainen yritys, jonka yksittäiset kaupat ovat merkittäviä, mutta yrityksen kannattavuus alhainen. Silloin yhdenkin luottotappion realisoituminen on merkittävä ja vaikuttaa yrityksen tilikauden tulokseen ja sitä kautta myös sidosryhmiin. Jos taas sekä yrityksen kannattavuus että kauppohen summat ovat alhaisia, eivät yksittäiset luottotappiot pääse paljoa uhkaamaan yrityksen myynnin kannattavuutta. (Ijäs 2002, 28-29.)

Luottotappioiden kustannuksiin vaikuttaa myös myyty tuote. Esimerkiksi puhelinyhtiön, joka kärsii luottotappioita maksamattomien puhelinelaskujen vuoksi, tappio ei ole niin konkreettinen kuin yritykselle jolle olisi jäänyt maksamatta itse puheluun käytetty laite. (Ijäs 2002, 29.)

Yrityksellä kannattaa olla toimintatapa, jonka mukaan se määrittelee milloin saatavat kirjataan luottotappioksi. Usein perintätoimisto antaa oman suosituksensa niiden saatavien kirjaamisesta, jotka on sille siirretty. Etenkin pienille saataville, jotka usein jäävät yrityksen omaan perintään, kannattaa määritellä toimenpiteet ja aikaraja, jonka jälkeen ne kirjataan luottotappioksi. Esimerkiksi kun asiakasyritykselle on lähetetty kolme karhukirjettä ja luottokelpoisuus on todettu heikoksi, on perusteltua kirjata saatavat luottotappioksi. (Ijäs 2002, 42.)

4.5.4 Konkurssi ja velkajärjestely

Luotonantajalle saattaa syntyä luottotappioita, mikäli luotonottaja hakeutuu konkurssiin tai velkajärjestelyyn. Konkurssi on maksukyvyttömyysmenettely, joka koskee velallisen kaikkia velkoja. Velallisen jouduttua konkurssiin, voidaan sen koko omaisuus käyttää velkojen saatavien maksamiseksi. Konkurssisaatavia ovat ne saatavat, jotka ovat syntyneet jo ennen konkurssin alkamista. Konkurssin alkaessa velallisen omaisuus siirtyy velkojen määräysvaltaan. Käytännössä konkurssipesän omaisuuden hoitamisesta ja myymisestä huolehtii pesänhoitaja, jonka on määrännyt tuomioistuin. (Lindström 2005, 324.)

Velkajärjestely on kehitetty helpottamaan maksukyvyttömien yksityishenkilöiden taloudellista tilannetta, mikäli se johtuu esimerkiksi sairaudesta tai työttömyydestä. Järjestelyn tavoitteena on, että velalliset ja velkojat saavat maksuongelmat neuvoteltua. Myös velkajärjestely koskee velallisen kaikkia velkasuhteita, vaikka maksuvaikeudet kohdistuisivatkin vain yhteen kohteeseen. (Lindström 2005, 358.)

4.6 Myyntisaamisten kiertonopeus

Luottotappioita käsitellessä on hyvä muistaa, että myös myyntisaamisten arvo laskee ajan myötä. Myyntisaamisia onkin hyvä valvoa aktiivisesti asiakaskontaktein ja perintätoimenpiteillä. Luottotappiot ja hidas myyntisaamisten kiertoaika ovat sidoksissa tosiinsa. (Talponen 2002, 20, 53.) Siksi luottoriskien hallinnan olennainen osa on myös seurata myyntisaamisten kiertonopeutta, se kertoo kuinka nopeasti saatavat saadaan takaisin yrityksen käyttöön. Tämän vuoksi maksuehtojen määrittämisessä yrityksellä tulee olla yhteinen linjaus. (Ijäs 2002, 29.) Pitkät maksuajat lisäävät sitoutuneen pääoman määrää, ja maksuehtoa lyhentämällä luottoriskiä voidaan vähentää. Joskus hitaat maksajat tulevat yritykselle kalliimmaksi kuin kohtuulliset luottotappiot (Talponen 2002, 55-56.)

Myyntisaamisten kiertonopeuden voi laskea alla olevalla kaavalla. Kokonaismyyntisaamiset kerrotaan 365:llä ja jaetaan kokonaismyynnillä, jolloin saadaan kiertoaika päivissä. (Talponen 2002, 53.)

$$\frac{\text{Myyntisaamiset} \times 365}{\text{Myynti}} = \text{kiertoaika päivissä}$$

Vaikka asiakas maksaisi sovittuna eräpäivänä maksuehtojen mukaisesti, aiheutuu siitä kustannuksia. Jokainen päivä jolloin saatava on avoimena lisää yrityksen kustannuksia, kuten taulukossa 4 todetaan. Eli voidaan sanoa jos yrityksen liikevaihto on 25 miljoonaa, ja sovittu maksuaika on 14 päivää, aiheutuu siitä silti yritykselle kustannuksia 125 000 euroa (Ijäs 2002, 31.)

Taulukko 4. Maksuajan vaikutus kustannuksiin 12% vuosikorolla (Ijäs 2002, 31).

Maksuaika	Kustannusten osuus kauppasummasta
7 pv	0,2 %
14 pv	0,5 %
21 pv	0,7 %
30 pv	1,0 %
45 pv	1,4 %

Asiakkaalle voi myös antaa käteisalennusta, jolloin myyntisaamiset saadaan nopeammin takaisin yrityksen omaan käyttöön. Tuotteen tai palvelun myyjälle tämä on kalliimpi vaihtoehto, mutta näin myyntisaamisten kiertonopeutta saadaan pienennettyä. (Talponen 2002, 17.)

Koska myyntisaamisiin sitoutuu pitkäaikaista käyttöpääomaa, tulisi se rahoittaa joko omalla pääomalla tai pitkäaikaisella vieraalla pääomalla. Luotonantaja voi esimerkiksi käyttää factoringia, eli myydä myyntisaamisensa rahoitusyhtiölle. Tämän avulla voidaan usein myös ulkoistaa luotonvalvonta ja perintä. Myymällä saatavat kassavirrat aikaistuvat, ja näin yritys saa oman pääomansa nopeammin takaisin käyttöön. (Talponen 2002, 26.)

4.7 Erääntyneiden saatavien osuus kaikista saatavista

Luottopäätöksen onnistumista voidaan mitata laskemalla erääntyvien saatavien osuus kaikista yrityksen saatavista. Asiakkaiden maksukyvyn muutokset näkyvät tässä suhdanteessa selkeästi ja se auttaa myös linjaamaan tulevia luottopäätöksiä. Ijäs (2002, 33) jakaa eräpäivästä myöhästyneet saatavat seuraaviin luokkiin:

- 0 – 14 päivää
- 15 – 30 päivää
- 31 – 60 päivää
- 60 – 90 päivää
- yli 90 päivää

Ensimmäisen luokan viiveet eivät ole hälyttäviä, vaan johtuvat yleensä tilisiirroista tai muista käytännön tekijöistä. Yli 30 päivää myöhästyneestä saatavasta on jo lähetetty 1-2 perintäkirjettä, ja tällöin on ryhdyttävä toimiin. Mitä pidempään saatavat ovat saamatta, sitä suuremmaksi luottotappioriski muodostuu. (Ijäs 2002, 33.) Maksumuistutuskirjeillä vaaditut saatavat oletetaan saapuvan kolmen viikon kuluessa, muuten on syytä ryhtyä perintätoimiin (Lindström 2005, 142).

4.8 Perintä

Myyntisaamisten takaisinsaantia voidaan edistää hyvin hoidetulla perinnällä. Tehokkain perintätoimiin pitäisi ryhtyä viimeistään 60 päivän kuluttua laskun eräpäivästä. (Talponen 2002, 54.) Perinnässä puhutaan vapaaehtoisesta sekä oikeudellisesta perinnästä. Vapaaehtoiseen perintään kannattaa panostaa, sillä silloin yritys voi itse vaikuttaa sen kulkuun ja sen tarkoituksena on kotiuttaa saatavat turvautumatta viranomaisiin. Vapaaehtoinen perintä jääkin usein vain velkojan ja velallisen väliseksi ja pyrkimyksenä on tehdä mahdollisimman vähän vahinkoa molemmille osapuolille. (Lehtonen 1996, 51; Lindström 2005, 174.)

Vapaaehtoiseen perintään voi ryhtyä yhden huomautuskirjeen jälkeen. Vapaaehtoisen perinnän keinoja ovat perintäkirje, faksi, puhelin, sähke, sähköposti, henkilökohtainen perintä ja tratta. Näistä henkilökohtaista perintää, eli käyntiä velallisen luona, ei Suomessa useinkaan käytetä. (Lindström 2005, 200-207.)

Yleensä perintä käynnistetään perintäkirjeellä. Sen sisältö tulee olla määrätietoinen ja siitä tulee käydä ilmi, mitä toimenpiteitä tullaan tekemään jos saatavaa ei perintäkirjeestä huolimatta makseta. Faksia ja sähköpostia voidaan käyttää nopeana keinona perintäkirjeen toimittamiselle. Sähköpostiperinnässä hyötynä on se, että ainakin viestin lähettäjälle jää merkintä lähetysajankohdasta ja vastaanottajasta. Faksin tai sähköpostin käyttämisestä perinnässä tulee sopia jo sopimusvaiheessa. (Lindström 2005, 200-205.)

Pieniin saataviin sopii hyvin käytettäväksi puhelinperintä (Talponen 2002, 54). Puhelinperinnällä tavoitteena on saada lisätehoa vaikuttamalla velalliseen henkilökohtaisesti ja sen tärkein sanoma on saatavien nopean maksun välttämättömyys. Puhelinperintä tulee myös suunnitella etukäteen ja miettiä kuinka paljon on valmis neuvotteluissa joustamaan. (Lindström 2005, 203.)

Sähkeen etuna on sen nopeus ja poikkeuksellisuus, sillä usein sähkettä vastaanotettaessa odotetaan jotain positiivista. Sähke on hyvä keino lähestyä asiakasta, joka on muuten hankalasti tavoitettavissa. Poikkeuksellisuutensa vuoksi sähke on hyvä keino

viestittää, että velkoja on valmis käyttämään kaikkia keinoja saataviensa kotiuttamiseksi. (Lindström 2005, 205.)

Yhtenä yrityssaatavien perimiskeinona käytetään trattaa. Se on yksipuolinen vaatimus, jonka velkoja kohdistaa velalliseen. Tratan teho perustuu julkisuusuhkaan. Mikäli velallinen ei maksa velkaansa voidaan maksamattomuus julkaista. (Lindström 2005, 196.) Näitä julkaistaan esimerkiksi Kauppalehdessä.

Jos vapaaehtoinen perintä ei johda maksun suoritukseen, ryhdytään oikeudelliseen perintään, johon voidaan käyttää apuna perintätoimistoa (Talponen 2002, 54). Oikeudellisen perinnän tavoitteena on, että velallinen joko maksaa velkansa, tai sopii maksusopimuksen velkojan kanssa. Toissijaisena tavoitteena on saada oikeuden päätös, jonka avulla voidaan turvautua ulosottomiehiin ja ulosmitata saatavia velallisen omaisuudesta. (Lindström 2005, 215.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Menetelmät

Tutkimus voi olla joko kvantitatiivinen tai kvalitatiivinen. Kvantitatiivista tutkimusta käytetään paljon sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä. Sen keskeisiä piirteitä ovat johtopäätökset ja teoriat aiemmista tutkimuksista, hypoteesien esittäminen sekä koejärjestelyjen ja aineiston keruun suunnitelmat. Aineiston keruu ja koehenkilöiden valinta tehdään niin että se soveltuu määrälliseen tutkimukseen. Kvantitatiivisesta tutkimuksesta puhutaankin usein määrällisenä tutkimuksena. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 135-136.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohta on asettaa kysymyksiä ja tehdä tulkintoja valitusta näkökulmasta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kuvaillaan todellista elämää ja asiaa pyritään tutkimaan mahdollisimman laajasti. Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisiä piirteitä ovat tutkijan omat havainnot ja keskustelut tutkimuksen kohteen kanssa ja tutkijan on tavoitteena paljastaa odottamattomia seikkoja. Yleisesti voidaan

sanoa, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on löytää tai esitellä tosiasioita eikä todistaa jo olemassa olevia väitteitä. Kvalitatiivisesta tutkimuksesta puhutaan usein laadullisena tutkimuksena. (Hirsjärvi ym. 2007, 157-160.)

Tämä tutkimus on kvalitatiivinen ja se on tehty case-yrityksen pyynnöstä. Tutkimuksessa on tarkoitus asettaa kysymyksiä ja pohtia ratkaisuja niihin. Tutkimuksessa käytetään tukena omia havaintoja sekä haastatteluja, jotka ovat yksi kvalitatiivisen tutkimuksen päätapoja.

5.2 Aineiston keruu ja analyysit

Aineisto kerätään haastattelemalla case-yrityksen talousjohtajaa sekä kahta markkinointi-insinööriä, jotka ovat vastuussa case-yrityksessä keskisuurten- ja suuryritysten sähkönmyynnistä. Haastattelun lisäksi tutkimus perustuu tutkijan omaan havainnointiin työskennellessään yrityksessä. Haastattelu toteutetaan sähköpostitse, sillä case-yritys sijaitsee eri paikkakunnalla kuin tutkimuksen suorittaja. Näin aikataulutkaan eivät ole esteenä haastattelulle. Sähköpostihaastattelussa vastaajilla on myös enemmän aikaa miettiä vastauksiaan.

Haastattelut ovat usein kvalitatiivisen tutkimuksen päämenetelmä. Sen etuna on joustavuus tapauksen edellyttämällä tavalla ja vastaajat huomioon ottaen. Haastattelussa saadaan otettua mukaan ne henkilöt, jotka halutaan. Haastattelun hyvä puoli on myös se, että haastateltavat voi täydennystä varten tavoittaa myös myöhemmin. (Hirsjärvi ym. 2007, 200.)

Haastattelukysymykset (LIITE 1) lähetettiin sähköpostitse 14.10 ja haastateltaville annettiin 22.10. asti aikaa vastata. Myynti-insinööreistä vain toinen vastasi, sillä heidän toimintatapansa ovat samanlaiset. Talousjohtajan vastaukset saatiin 25.10. lomasta johtuen. Talousjohtajalle lähetettiin lisäkysymyksiä tarkennusta varten 28.10. (LIITE 2).

5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksien luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat, vaikka virheitä pyritään välttämään. Siksi tutkimuksissa arvioidaan myös sen luotettavuutta. Tutkimusta arvioidaan käsitteillä reliaabelius ja validius. Reliaabeliudella tarkoitetaan sitä, ovatko mittauksen tulokset toistettavissa. Mitataan siis etteivät tutkimuksen tulokset ole sattumanvaraisia. Jos kaksi tutkijaa päätyy samaan lopputulokseen, voidaan tutkimusta pitää reliaabelina. (Hirsjärvi ym. 2007, 226.)

Tutkimuksen validiutta, eli pätevyyttä arvioidaan kysymällä onko tutkimusmenetelmällä mitattu juuri sitä, mitä on ollut tarkoituskin mitata. Validiutta voidaan arvioida eri näkökulmista, ja se saattaa aiheuttaa tuloksiin virheitä. Esimerkiksi haastateltava on voinut käsittää kysymykset eritavalla kuin tutkija on ne alun perin tarkoittanut. (Hirsjärvi ym. 2007, 226.)

Tutkimuksen reliabiliteetti toteutuu hyvin, sillä jos tutkimus tehtäisiin heti uudestaan, tulokset olisivat hyvin samankaltaisia. Tutkimus on luotettava, sillä pohjana on käytetty yrityksen johtoasemassa olevien henkilöiden haastatteluja. Haastattelun ainoat häiriötekijät ovat mahdolliset keskeytykset sähköpostihaastatteluun vastatessa sekä jos haastateltavalle tulee useita sähköposteja, vastaaminen saattaa unohtua. Tässä työssä sähköpostihaastattelun heikkous ilmeni haastateltavan lomasta johtuvasta viiveestä vastauksissa. Tutkimuksen validiteetti toteutuu myös, sillä tutkimuksen haastattelukysymyksissä ei ollut paljon tulkinnan varaa ja tutkimuksessa on tutkittu juuri sitä mitä on ollut tarkoituskin.

Tutkimus on hyödyllinen, sillä se antaa todellisen kuvan riskienhallinnasta yrityksessä nykyisellään sekä mahdollisuuksista, joita hyvä riskienhallinta tuo tullessaan. Case-yrityksen henkilöstö saa paljon tietoa asioista, joihin he eivät välttämättä ole olleenkaan kiinnittäneet huomiota.

6 LUOTTORISKIT JA HALLINTA CASE-YRITYKSESSÄ

6.1 Case-yritys

Case-yritys on sähkönmyyntialalla toimiva yritys, joka myy sähköä ympäri Suomen. Case-yrityksen liiketoiminta-alueita ovat energiantuotanto, sähkönmyynti, kaukolämmitys sekä urakointi- ja tuulivoimapalvelut. Yrityksessä työskentelee n. 250 työntekijää. Yrityksen liikevaihto oli vuonna 2012 127,4 miljoonaa euroa ja liikevoitto 4,7 miljoonaa euroa. (Toimintakertomus 2012.)

Sähkön siirtopalvelu ja sähköenergia muodostavat sähkölaskun. Siirtopalvelusta vastaa aina paikallinen verkkoyhtiö, eikä siihen voi itse vaikuttaa. Sähköenergian myyjän taas voi kilpailuttaa, eli kuluttaja voi valita sähkönmyyjäkseen minkä tahansa sähköyhtiön. (Energiamarkkinaviraston www-sivut 2013.)

6.2 Sähkömarkkinalaki sekä sähkönmyynti- ja toimitusehdot

Sähkömarkkinalain mukaan *“sähkön vähittäismyyjän, jolla on huomattava markkinavoima jakeluverkonhaltijan vastuualueella, on toimitettava vastuualueella sähköä kohtuulliseen hintaan kuluttajille sekä muille sähkönkäyttäjille, joiden käyttöpaikka on varustettu enintään 3 x 63 ampeerin pääsulakkeilla ja joiden sähkönkäyttöpaikkaan ostetaan sähköä enintään 100 000 kilowattituntia vuodessa. Jos jakeluverkonhaltijan vastuualueella ei ole vähittäismyyjää, jolla on huomattava markkinavoima, on toimitusvelvollisuus sillä vähittäismyyjällä, jonka toimitetun sähkön määrällä mitattu markkinaosuus toimitusvelvollisuuden piirissä olevien loppukäyttäjien hankkimasta sähköstä on kyseisellä vastuualueella suurin.”* (Sähkömarkkinalaki 588/2013, 67 §.)

Sähkömarkkinalaki tuo siis oman mielenkiintonsa luotonhallintaan. Sähkönmyynnissä on olemassa toimitusvelvollisuus, jolloin sähköä on siis myytävä, mikäli yrityksellä on huomattava markkinavoima vastuualueella. Tällöin asiakkaiksi on otettava myös korkeariskisiä asiakkaita.

Sähkönmyynti- ja toimitusehdot eroavat hieman normaaleista luottokaupassa hyödynnettävistä sopimusehdoista. Tässä kappaleessa käyn läpi sähkösopimuksen perusasiat sekä ne seikat, jotka vaikuttavat luottoriskeihin ja – tappioihin.

Sähkönmyyntisopimus voidaan tehdä kirjallisesti, suullisesta tai sähköisessä muodossa. Jos myyntisopimusta ei tehdä kirjallisesti, myyjän pitää kahden viikon aikana lähettää käyttäjälle sopimuksen vahvistusilmoitus. Sähkönmyyjällä on oikeus vaatia vakuus käyttäjältä joka ei ole kuluttaja, eli luonnollinen henkilö, jo sopimuksen tekovaiheessa. Myyntisopimuksen jo ollessa voimassa, vakuus voidaan vaatia mikäli kuluttaja tai muu käyttäjä on olennaisesti laiminlyönyt maksuvelvollisuutensa. Myyjällä tulee näissä tapauksissa olla erittäin painava syy vakuus- tai ennakkomaksuvaatimukseen, esimerkiksi kuluttajan keskeytetty sähkönmyynti maksamattomuuden takia. Myyjällä on oikeus käyttää vakuutta erääntyvien saataviensa ja viivästyskorkojen suorittamiseksi, ja tämän jälkeen myyjä voi vaatia kuluttajaa täydentämään vakuutta tai maksamaan uuden vakuuden. Myyjän tulee palauttaa maksettu vakuus välittömästi sopimuksen päättyttyä ja kun muut kuluttajan velvoitteet on hoidettu. (Sähkönmyyntiehdot 2010.)

Laskutus tapahtuu myyntisopimuksen mukaisesti ja se perustuu verkonhaltijan ilmoittamiin sähkönkäyttötietoihin. Jos käyttöpaikalla on etäluettava mittauslaitteisto, perustuu se todelliseen sähkönkulutukseen. Laskun lähettämisen ja eräpäivän välissä tulee olla vähintään kaksi viikkoa ja käyttäjä on velvoitettu maksamaan se eräpäivään mennessä. Myöhästyneistä maksuista on oikeus periä viivästyskorkoa sekä huomautuksien ja katkaisuvaroituksen lähettamisestä aiheutuneet kulut. (Sähkönmyyntiehdot 2010.)

Myyjällä on oikeus keskeyttää sähkönmyynti, jos käyttäjä olennaisesti laiminlyö maksujen suorittamisen tai muut sopimusvelvollisuutensa. Mikäli käyttöpaikka sijaitsee eri paikkakunnalla kuin sähkönmyyjä, keskeyttämisen toteuttaa myyjän pyynnöstä verkonhaltija. Myyjä voi lähettää maksuhuomautuksen aikaisintaan kahden viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä. Mikäli käyttäjä ei tästä huolimatta oikaise sopimusrikkomusta, voidaan käyttäjälle lähettää katkaisuvaroitus. Tästä varoituksesta käy ilmi ajankohta, jolloin sähkötkätkäistaan ja se lähetetään vähintään kahta

viikkoa ennen katkaisua. Katkaisuvaroituksessa tulee olla myös ohjeet miten käyttäjä voi toimia, jotta sähkönmyyntiä ei keskeytettäisi. (Sähkönmyyntiehdot 2010.)

Sähkönmyyntiin saa keskeyttää aikaisintaan viiden viikon kuluttua siitä kun maksu on erääntynyt tai muusta sopimusrikkomuksesta on ilmoitettu. Asuinkiinteistö tai kuluttajan sähköntoimitus voidaan keskeyttää vain, jos tämän suorittamatta oleva maksu on vähintään 400 euroa kokonaistoimussopimuksessa ja 200 pelkässä myyntisopimuksessa tai vanhimman avoimen laskun eräpäivästä on yli kolme kuukautta. Mikäli maksujen laiminlyönti on johtunut käyttäjän työttömyydestä, sairaudesta tai muusta erityisesti seikasta ilman hänen omaa syytään, saa sähkö katkaista aikaisintaan kahden kuukauden kuluttua eräpäivästä. Sähköjä ei saa katkaista lokakuun ja huhtikuun välisenä aikana sellaisesta rakennuksesta, jossa lämmitys on riippuvainen sähköstä, ennen kuin maksamattomasta laskun eräpäivästä on kulunut neljä kuukautta. (Sähkömarkkinalaki 588/2013, 103 §.)

6.3 Riskit

6.3.1 Case-yrityksen luottoriskit

Sähkö laskutetaan aina jälkikäteen, joten yritykselle muodostuu luottoriskiä jokaisesta asiakkaasta. Sähkönmyyntissä luottoriski koostuu aina vain käteisvaroista. Asiakkaiden ja toimialojen välillä on erilaisia riskejä ja nämä huomioidaan tarjouksente-kovaiheessa. Case-yrityksessä pidetään uutta vastaperustettua yritystä suurempana riskinä, kuin vanhaa pitkään toiminutta yritystä.

Sähkö laskutetaan aina kertamaksu – menetelmällä, joten maksamattomuus heijastuu koko laskun summalla yrityksen talouteen. Jatkuviissa sopimuksissa laskua ehtii kertymään usealta kuukaudelta ennen kuin sähkön toimitusta voidaan keskeyttää. Isoista asiakkaista voikin syntyä riskien toteutuessa suuret tappiot. Toimitusvelvollisessa myyntissä asiakkaita ei voi valita, mutta luottoriskiinkin voidaan varautua vaatimalla vakuus.

Yrityksiä, joilla on suuri kulutus, pidetään myös isompana uhkana ja niiden taloudellista tilannetta seurataan tarkemmin. Kaikkien tarjousta pyytävien yritysten luottotiedot tarkistetaan Asiakastieto.fi – sivustolta. Yli 1000 megawattituntia vuodessa kuluttavien yritysten riskimittarit tarkistetaan ja ne otetaan huomioon tarjousta tehdessä. Yrityksille, joilla on maksuhäiriömerkintä, ei sähkönmyyntitarjousta tehdä sillä se koetaan suureksi riskiksi.

Tulevaisuudessa asiakkailta on mahdollisuus tehdä itse sähkösopimus case-yrityksen nettisivujen kautta, mikä tuo luottoriskiä sillä asiakkaiden maksukäyttäytymistä tai luottotietoja ei näin ollen nähdä.

6.3.2 Sähkö sopimukset ja laskutus

Yksityismyynnissä tarjouksia käytetään harvakseltaan, yleensä vain kuluttajan sitä pyytäessä. Yritysmyynnissä kaikki sopimukset perustuvat lähetettyyn tarjoukseen. Näin sähkönmyynnissä myönnetään piilevää luottoa. Sopimuksen syntymisen jälkeen aloitetaan sähkön toimitus sovitusti.

Sähkö sopimus on aina käyttöpaikkakohtainen, eikä sitä voi siirtää. Sähkö sopimukset tehdään käyttöpaikan mittarin perusteella, jolloin asiakkaan muuttaessa tulee vanha sopimus päättyä ja uuteen osoitteeseen tehdä uusi.

Sähkönmyyntisopimuksia on kahdenlaisia; määräaikaista ja toistaiseksi voimassa olevia sopimuksia. Määräaikainen sopimus voidaan sopia joko vuodeksi tai kahdeksi vuodeksi kerrallaan. Määräaikaisuus sitoo molempia osapuolia, eikä sitä voi irtisanoa ennen määräaikaisuuden päättymistä, paitsi siinä tapauksessa, että asiakas muuttaa toiseen käyttöpaikkaan. Määräaikaisuuden päättyessä sopimustyyppi muuttuu automaattisesti toistaiseksi voimassa olevaksi. Asiakkaalle lähetetään noin kuukautta ennen määräaikaisuuden päättymistä uusi tarjous, jolla pyritään pitämään asiakas omassa myynnissä. Toistaiseksi voimassaoleva sopimus taas voidaan irtisanoa koska tahansa. Kuitenkin asiakkaan vaihtaessa sähkönmyyjää, on sopimuksessa kahden viikon irtisanomisaika.

Vuodesta 2014 alkaen tulee kaikkien sähkömittareiden olla etäluettavia, joka tarkoittaa sitä, että mittarilukemat saadaan sähköisesti toimistolta käsin. Tämä tarkoittaa, että arviolaskutuksesta luovutaan kokonaan ja laskut muodostuvat todellisesta sähkökulutuksesta myös yksityisasiakkailla. Case-yrityksessä asiakkaat saavat joka kuukausi laskun sähkökulutuksestaan. Kuitenkin mikäli laskun loppusumma jää alle 25 euron, laskua ei lähetetä, vaan summa siirtyy seuraavaan laskuun niin kauan kunnes 25 euroa täyttyy.

Asiakas on itse vastuussa laskutusosoitteen oikeellisuudesta. Asiakas voi halutessaan saada laskut eri osoitteeseen kuin sähkön käyttöpaikka. Lasku voidaan lähettää myös sähköpostiin tai asiakas voi maksaa suoraveloituksella tai 2014 käyttöön otettavalla suoramaksulla.

6.3.3 Nykyinen riskienhallinta

Case-yrityksessä on huomattavissa useampaa eri luotonhallinnan tasoa. Yksityisasiakkaissa käytetään perintälähtöistä tasoa eli luotetaan siihen, että asiakas maksaa sovitut maksut. Tähän vaikuttaa myös se, että sähkönmyynnissä on toimitusvelvollisuus, jolloin yksityisasiakkaan riskisyyttä ei aina edes kannata sen tarkemmin tarkastella. Asiakkaiksi on otettava myös korkeariskisiä asiakkaita. Yksityisasiakkaiden kulutus ja laskujen summat ovat myös pienempiä, jolloin riski yrityksen toiminnalle on hyvin pieni. Case-yrityksellä on paljon asiakkaita, joten resurssit kannattaa kohdentaa enemmän isoihin asiakkaisiin. Yksityisasiakkaiden kohdalla tärkein riskimittari onkin sähkönkeskeytykseen johtaneet maksuhäiriöt.

Yksityisasiakkaiden maksukäyttäytymisen seuranta tapahtuu seuraamalla montako päivää ennen tai jälkeen eräpäivän asiakas maksaa laskun. Näin myös hyvistä maksajista jää yritykselle tieto. Mikäli asiakas on aikaisemmin ollut huono maksaja ja haluaa nyt sopia uutta sopimusta toimitusvelvollisuusalueen ulkopuolelle, on case-yrityksellä mahdollisuus kieltäytyä. Yksityisasiakkaiden luottotiedot tarkistetaan jos vuosikulutusennuste on yli 10 000 kilowattituntia tai on muuten erityisiä syitä epäillä asiakkaan maksukykyä.

Yksityisasiakkaiden maksukäyttäytymistä seurataan, mutta asiaan ei juurikaan kiinnitetä huomiota. Omista rekistereistä tehdään havaintoja etenkin silloin, kun asiakkaan sähköntoimitussopimus muuttuu jollakin tavalla, esimerkiksi asiakas muuttaa toiseen osoitteeseen tai vaihtaa ulkopuoliselta myyjältä takaisin tai pois. Näin seuranta kohdistuu kaikkiin asiakkaisiin.

Yritysiasiakkaiden luottoriskejä seurataan tarkemmin. Yrityspuolella käytetään pääsääntöisesti etupainoista riskienhallintaa, mutta isojen yritysten kanssa sovelletaan myös tasapainoista riskienhallintaa. Uuden asiakkaan taloudellinen tilanne selvitetään jo tarjouksentekovaiheessa. Yritysiasiakkaasta selvitetään vähintään maksuhäiriötilanne ja isoimmista asiakkaista katsotaan myös Asiakastieto.fi -palvelun riskimittarit. Jatkuvia riskimittareiden tarkastelua ei tehdä, vaan kaikkien maksukäyttäytymistä seurataan omalla maksuhäiriöseurannalla, samalla tavalla kuin yksityisasiakkaidenkin. Isompien asiakkaiden taloustilannetta seurataan myös Asiakastiedon Vahvi50 -palvelulla.

Niin yksityis- kuin yrityspuolellakin myyjät ovat itse vastuussa tekemistään tarjouksista ja sopimuksista. Yksityspuolella tämä käytännössä tarkoittaa sitä, että asiakaspalvelussa työntekijä itse päättää tehdä sopimuksen asiakkaan kanssa ja päättää vaatiiko esimerkiksi vakuutta luottoriskien kattamiseksi. Yrityspuolella työntekijät päättävät mille yritykselle tarjouksen tekevät ja millaiset maksuehdot heille myönnetään. Heidän tulee myös tarjousta tehdessään ottaa huomioon yrityksen riskisyys. Näin ollen myös myyjät ovat osaltaan mukana riskienhallinnassa.

6.4 Vakuudet

Case-yrityksessä vaaditaan osalta asiakkaista myös vakuus saamisten turvaamiseksi. Vakuutta voidaan vaatia asiakkailta, jotka haluavat tehdä uuden sähkönsopimuksen, mutta vanhan käyttöpaikan laskuja on maksamatta. Tässä tilanteessa asiakkaalle annetaan mahdollisuus maksaa vanhat laskut tai vaadittu vakuus. Vakuus muodostetaan arvioimalla puolen vuoden sähkönkulutuksen määrä ja hinnoitellaan se toistaiseksi voimassaolevan hinnaston mukaan.

Kun asiakassuhde on jo olemassa ja asiakkaalla todetaan olevan toistuvasti maksuhäiriöitä, voidaan asiakkaalta vaatia vakuus. Vakuus muodostetaan samalla tavalla. Vakuudeksi kelpaa pelkästään raha. Suurelle yleisölle kohdistetut myyntikampanjat ovat tässä suhteessa ongelmallisia, sillä mahdollisesta vakuusvaatimuksesta on kerrottava jo tarjousvaiheessa.

Vakuuksien perinnästä on annettu yleiset ohjeet. Asiakaspalvelijat tekevät päätöksen vakuuden perimisestä annettujen ohjeiden puitteissa. Tarvittaessa voi vakuuden vaatimisesta pyytää neuvoa esimieheltä.

Vakuudet realisoidaan sopimuksen päättyessä. Sopimuksen jatkuessa voimassa olevana, palautetaan vakuus kahden vuoden kuluttua, tai yksityisasiakkaalle vuoden kuluttua sen antamisesta, mikäli asiakas on tänä aikana hoitanut moitteettomasti laskunsa. Vakuuden palautusajan laskenta alkaa uudelleen, jos asiakas olennaisesti laiminlyö maksuvelvollisuutensa, esimerkiksi jos häneltä joudutaan sähköntoimitus keskeyttämään.

7 LUOTTOTAPPIOT CASE-YRITYKSESSÄ

7.1 Myyntisaamisten kiertonopeus

Case-yrityksessä on siirrytty 14 päivän maksuehtoon yksityisasiakkaiden ja muiden normaalin hinnaston mukaisissa sopimuksissa. Näin pyritään nopeuttamaan myyntisaamisten kotiuttamista. Yksityisasiakkaiden laskuissa on siirrytty myös käyttämään kaikilla samaa eräpäivää, joten maksujen seuraaminen on helpompaa. Case-yritys on päättänyt olla myymättä myyntisaamisiaan ulkopuoliselle yritykselle, sillä ne tuottaisivat enemmän kustannuksia kuin hyötyä.

Yritysmyyynnissä on käytössä myös pidempiä maksuehtoja ja syynä näihin ovat usein asiakkaan laskujen käsittelyn hitaus. Etenkin isoissa konserneissa laskujen käsittelyyn menee paljon aikaa. Suuret yritykset usein haluavat 30 vuorokauden maksuajan,

juuri pitkän laskujen hyväksymiskierron vuoksi. Tämä pyritään ottamaan huomioon myös hinnoittelussa, jolloin myyntisaamiset eivät tule niin kalliiksi.

Case-yrityksellä myyntisaamisten kiertonopeus on viime vuoden aikana hidastunut. Toisaalta myös yrityksen kokonaismyynti on kasvanut. Konsernitasolla myyntisaamisten kiertonopeus on samaa luokkaa. Tämä luku ei kuvaa aina ihan todellista myyntisaamisten kiertonopeutta sillä se on riippuvainen tilinpäätösajankohdasta. Tilinpäätöshetkellä myyntisaamiset saattavat olla normaalista poikkeavat. Esimerkiksi case-yrityksellä tämä luku ei kuvaa todellisuutta, siksi tarkkoja laskelmia ei ole tarpeellista tehdä.

Asiakas voi halutessaan maksaa ennakkoa case-yritykselle, mutta sitä ei vaadita. Ennakkomaksuissa saadaan myyntisaamiset heti kotiutettua, eikä ylimääräisiä kustannuksia synny.

7.2 Erääntyneiden saatavien osuus kaikista saatavista

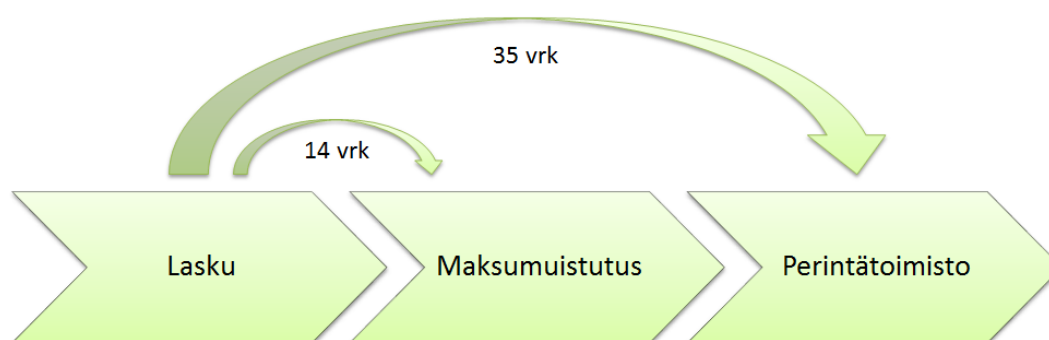
Asiakkaat voivat pyytää lisää maksuaikaa olemalla yhteydessä case-yrityksen asiakaspalveluun. Asiakaspalvelulla on valtuudet antaa kuukausi lisää maksuaikaa, mikäli aikaisempia erääntyneitä laskuja ei ole. Jos asiakas tahtoo yli kuukauden maksuaikaa, tulee hänen olla yhteydessä talousjohtajaan ja sopia asiasta hänen kanssaan. Viivästyskorko lähtee kuitenkin liikkeelle 14 päivää alkuperäisen eräpäivän jälkeen.

Case-yrityksessä noin 90 % laskuista maksetaan eräpäivään mennessä ja noin 5 % ennen kuin maksumuistutusta ehditään lähettää. Loput 5 % saatavista johtavat perintätoimenpiteisiin ja pieni osa joudutaan lopulta kirjaamaan luottotappioksi.

7.3 Perintä case-yrityksessä

Case-yrityksessä käytetään vapaaehtoisessa perinnässä pelkästään perintäkirjettä. Perintäkirjeessä taustalla näkyy punainen teksti ”MAKSUMUISTUTUS”, joka kiinnittää asiakkaan huomion siihen, että edellinen lasku on jäänyt maksamatta. Case-yrityksessä perintä on ulkoistettu perintätoimistolle.

Asiakkaalle lähetetään ensimmäinen maksumuistutus noin kahden viikon kuluttua laskun eräpäivästä. Pidetään huoli siitä, että perintälain määräajat täyttyvät ja muistutuksesta voidaan periä viiden euron maksu. Viivästyskorkoa kertyy normaalisti 14 päivän kuluttua eräpäivästä. Maksumuistutuksen jälkeen asiakkaalle annetaan vielä pari viikkoa maksuaikaa, jonka jälkeen maksamattomat laskut siirtyvät perintätoimistoon. Perintätoimistoon siirrettäessä laskujen eräpäivästä on kulunut keskimäärin 35 vuorokautta (kuvio 4). Perintätoimisto lähettää asiakkaalle vielä kaksi maksumuistutusta sekä katkaisuvaroituksen. Yritysassiakkaiden kohdalla käytetään trattaperintää.



Kuvio 4. Perinnän kulku Case-yrityksessä.

Case-yrityksen ehdottomasti tehokkain perintäkeino on sähköntoimituksen keskeyttäminen. Sitä käytetään sen jälkeen kun kaikki muut vapaaehtoisen perinnän keinot on todettu voimattomiksi. Siinä vaiheessa, kun asiakas on toistuvasti laiminlyönyt maksuvelvollisuutensa, voidaan sähköntoimitus katkaista. Case-yritys ei jälleenkytke sähköjä ennen kuin asiakas on maksanut erääntyneet laskunsa, sekä jälleenkytkentämaksun. Jälleenkytkentämaksulla saadaan korvattua niitä kuluja, jotka sähköntoimituksen katkaisuprosessissa syntyy. Jälleenkytkentämaksuna peritään kiireellisenä 170 euroa ja kiireettömänä 50 euroa. Usein tässä vaiheessa asiakas maksaa erääntyneet laskut ja luottotappiokirjaukselta vältytään.

Aiemmin sähköntoimituksen keskeyttämistä on hankaloittanut sähkömittarit, jotka ovat olleet asiakkaan luona sisällä, jolloin asiakas on voinut kieltäytyä päästämästä sähkönkatkaisijaa sisälle. Siirryttäessä etäluettaviin mittareihin, saadaan sähköntoimitus keskeytettyä toimistolta käsin. Näin sähköntoimitus saadaan tehokkaasti katkaistua ja asiakkaalle toimitettu katkaisuvaroitus toteutettua.

7.4 Luottotappiot

Case-yrityksessä yksityisasiakkaiden luottotappiot muodostuvat pääosin päättyneistä sopimuksista, sillä voimassa olevien sopimusten kohdalla luottotappiot saadaan hyvin estettyä sähköntoimituksen keskeyttämisellä. Yrityksien luottotappioita syntyy konkurssien ja velkasaneerausten johdosta. Talousyksikkö raportoi liiketoimintayksikölle kuukausittain perintään menneistä laskuista. Jos asiakkaan kohdalla havaitaan olennaista maksukyvyn heikkenemistä, ilmoitetaan siitä laskuttavalle liiketoimintayksikölle.

Case-yrityksessä luottotappiot kirjataan perintätoimiston antaman luottotappiosuosituksen perusteella. Syinä tähän voivat olla esimerkiksi se että velallinen on todettu ulosotossa varattomaksi, velallinen on kuollut ja pesä varaton, velkasaneeraus, konkurssi, tai ettei velallista ole tavoitettu. Jos velka on summaltaan pieni, ei välttämättä perintää kustannussyistä kannata jatkaa vaan myyntisaamiset kirjataan luottotappioksi.

Laskemalla liikevoittoprosentti saadaan tarkasteltua kuinka suuri vaikutus luottotappioilla on lisämyynnin tarpeeseen. Case-yrityksellä liikevoittoprosentti on viime vuoden aikana laskenut ja näin ollen myös realisoituneiden luottotappioiden vaikutus kasvanut.

Liikevoitto% vuonna 2012 (1 000€):

$$\frac{4\,661}{127\,426} \times 100 = 3,65\%$$

Liikevoitto% vuonna 2011 (1 000€):

$$\frac{8\,647}{114\,047} \times 100 = 7,58\%$$

Kuitenkin konsernitasolla liikevoittoprosentit ovat parempia. Näin ollen konsernitasolla luottotappioiden vaikutus ei ole niin suurta. Prosentti on ollut rajussa laskussa vuonna 2012.

Konsernin liikevoitto% vuonna 2012 (1 000€):

$$\frac{12\,265}{175\,834} \times 100 = 6,97\%$$

Konsernin liikevoitto% vuonna 2011 (1 000€):

$$\frac{17\,486}{160\,642} \times 100 = 10,89\%$$

Luottotappioita yritykselle kirjataan hyvin vähän ja ne koostuvat lähinnä pienistä summista. Kuitenkin jo yhden asiakkaan maksamatta jättäminen vaikuttaa tarvittavaan lisämyyntiin. Talviaikana, jolloin sähkönkulutus on suurimmillaan, kertyvät myyntisaamiset ovat suurempia, sillä sähkötoimitusta ei lämmityssyistä voi yhtä nopeasti keskeyttää. Kerrostaloissa katkaisuun kuluva aika on noin 4 kuukautta, lämpöriippuvaisten kohteiden taas jopa 5 – 6 kuukautta.

Taulukko 5. Tyypikäyttäjien sähkönkulutus vuodessa toistaiseksi voimassa olevan hinnaston mukaan (pelkkä sähkönmyynti).

	Kerrostalo	Pientalo (ei sähkölämmitystä)	Pientalo (suorasähkölämmitys)
Tyypikäyttäjä (kWh/v)	2 000	5 000	18 000
Sähkönmyynti (€/v)	181,36	396,36	1 341,36

Maksamattomuus kerryttää kerrostalossa luottotappioita keskimäärin yhteensä noin 61 euroa. Summa on saatu laskemalla vuoden sähkönmyynnistä neljän kuukauden osuus. Pientalossa, jossa sähkölämmitystä ei ole, neljän kuukauden laskut kerryttävät myyntisaamisia noin 132 euroa. Pientalo, jossa on sähkölämmitys, voi talvikuukausina kuuden kuukauden aikana kerryttää myyntisaamisia jopa 671 euroa. Luvut käsittelevät pelkästään sähkönmyyntiosuuden, eikä niissä ole huomioitu sähkönsiirto-osuutta.

Vuonna 2012 liikevoittoprosentin ollessa 3,65 % luottotappioiden vaikutus näkyi keskimääräisillä tyyppikäyttäjillä seuraavanlaisesti;

Taulukko 6. Tyyppikäyttäjien luottotappioiden aiheuttama lisämyynnin tarve

	Kerrostalo	Pientalo (ei sähkölämmitystä)	Pientalo (suorasähkölämmitys)
Luottotappiot (€)	61 (4kk)	132 (4kk)	671 (6kk)
Lisämyynnin tarve (€)	1 671 (61/3,65%)	3 616 (132/3,65%)	18 384 (671/3,65%)

Lisämyynnin tarve on laskettu jakamalla luottotappioiden määrä case-yrityksen vuoden 2012 liikevoittoprosentilla. Keskimäärin voidaan laskea, että jokainen asiakas aiheuttaa luottotappioillaan 27 asiakkaan lisämyynnin tarvetta omassa asumismuodossaan. Tämä tulos saadaan jakamalla lisämyynnin tarve tyyppikäyttäjän laskuista muodostuvalla summalla. Seuraavasta taulukosta käy ilmi kuinka monta asiakasta tarvitaan korvaamaan yhden tyyppikäyttäjän luottotappiot kustakin asumismuodosta.

Taulukko 7. Vaadittu asiakasmäärä korvaamaan luottotappiot

luottotappion korvaava asiakasmäärä				
		Kerrostalo	Pientalo (ei sähkölämmitystä)	Pientalo (suorasähkölämmitys)
asumismuoto	Kerrostalo	27,4 (=1 671/61)	12,7 (=1 671/132)	2,5 (=1 671/671)
	Pientalo (ei sähköl.)	59,3 (=3 616/61)	27,4 (=3 616/132)	5,4 (=3 616/671)
	Pientalo (suorasähköl.)	202,7 (=18 384/61)	92,8 (=18 384/132)	27,4 (=18 384/671)

Isoimmat luottotappiot saadaan suorasähkölämmitteisestä pientalosta, joka vaatisi puolen vuoden laskujen kattamiseksi 203 kerrostaloasiakasta lisää. Yhden asiakkaan maksamattomuus saattaa siis vaikuttaa huomattavasti lisäasiakkaiden tarpeeseen.

7.5 Parannusehdotukset

Case-yritys käyttää riskien hallintaan Suomen Asiakastieto Oy:n tarjoamia palveluja, tarkastamalla luottotiedot sekä isoimmilta asiakkailta myös riskimittarit. Yksityisasiakkaiden luottotietoja ei juurikaan tarkastella. Isompia yrityksiä seurataan myös jatkuvasti Vahti50 – palvelulla ja näin voidaan ennakoida ja sitä kautta varautua mah-

dollisiin luottotappioihin. Mikäli yrityksellä on maksuhäiriömerkintä, ei sen kanssa tehdä sopimusta. Tämä kuitenkin sulkee helposti pois myös hyviä asiakkaita, sillä kannattavuuden maksimoimiseksi ei yritys voi ottaa pelkästään riskittömiä asiakkaita. Tähän olisi syytä kiinnittää huomiota, esimerkiksi pohtimalla vanhan maksuhäiriömerkinnän ja toimialan vaikutusta toteutuvaan riskiin.

Case-yrityksen asiakaspalvelulle on annettu yhteiset toimintatavat, joiden avulla heidän tulee osaltaan ehkäistä luottoriskiä. Tämä ei kuitenkaan aina toteudu, vaan esimerkiksi sallitusta kuukauden eräpäivän siirrosta luistetaan. Tähän tulisi kiinnittää huomiota sillä tämä hidastaa saamisten palautumista yritykselle. Esimerkiksi jos asiakaspalvelija antaa 14 vuorokautta lisää maksuaikaa vielä sallitun kuukauden lisäksi, sitoo se myyntisaamisia pidempään ja aiheuttaa lisää kustannuksia. Jos puhutaan suorasähkölämmitteisestä pientalosta, yhden kuukauden sähkönmyyntilasku on tyyppikäyttäjällä noin 112 euroa. Lasku siis maksettaisiin noin 45 päivää alkuperäisestä eräpäivästä, jolloin 12% vuosikorolla myyntisaamisten kustannus olisi 1,66 euroa. Yksittäisessä tapauksessa summa ei ole suuri, mutta koska case-yrityksellä näitä asiakkaita on paljon, lähtee summa helposti kasvuun. Jos esimerkiksi kuukauden aikana annetaan sadalle asiakkaalle ylimääräistä maksuaikaa, summaksi kertyy 166 euroa. Suurin haitta tässä kuitenkin on se, että se maksuajoista luistaminen vie yrityksen perinnältä uskottavuutta ja voi antaa kuvan ettei maksamattomuudesta tule seurauksia. Asiakkaan ollessa jo valmiiksi huono maksaja, lisämaksuaika lisää myös riskiä luottotappioiden realisoitumisesta.

Case-yrityksen laskutusta kaikille yksityisasiakkaille on yhtenäistetty, mikä helpottaa asiakkaiden maksujen seuraamista, sekä perintätoimenpiteiden käynnistämistä. Kuitenkin siirryttäessä todelliseen kulutukseen perustuvaan laskutukseen sähkölämmitteiset kiinteistöt saattavat talvella tuottaa maksuviivettä. Tämä johtuu siitä, että laskut ovat huomattavasti suurempia talvella kuin kesällä eikä asiakas ole välttämättä ymmärtänyt varautua tähän. Tällaisille asiakkaille olisi hyvä vielä kehittää tasamaksun mahdollisuus tai mainita ennakkomaksumahdollisuudesta.

Yritysassiakkaille, jotka ovat isompi luottoriski, yhtenäistä käytäntöä kuitenkin ei ole. Case-yrityksen tuleekin tarkkaan pohtia, mitkä yritykset saavat pidempiä maksuaikoja. Esimerkiksi suuret yritykset, jotka toimivat riskitoimialalla ja joilla on erik-

seen sovittu pidempi maksuaika, muodostavat suuremman riskin. Riskitoimialoja listataan esimerkiksi tilastokeskuksen nettisivuilla. Jos riskitoimialalla toimivan yrityksen vuosikulutus olisi 1200 megawattituntia ja kuukausittainen kulutus 100 megawattituntia ja yhden megawattitunnin hinnan ollessa 48, saadaan kuukausittaiseksi kulutukseksi 4 800 euroa. Näin ollen jos asiakkaalle annettaisiin esimerkiksi 30 päivää maksuaikaa 14 päivän sijaan, myyntisaamisten kustannukset lisääntyisivät seuraavanlaisesti:

Taulukko 8. Maksuehdon vaikutus riskitoimialalla 12 % vuosikorolla.

	Kustannusten osuus euroina
14 päivän maksuehto	22
30 päivän maksuehto	47
45 päivää (maksetaan myöhässä)	71

Tämä osoittaa että 30 päivän maksuehto tuplaa kustannusten osuuden myyntisaamista. Riskitoimialalla on myös mahdollisuus, että laskun maksaminen viivästyy maksuvaikeuksien vuoksi ja pääoma saatetaan saada palautumaan vasta 45 päivän kuluttua, on myyntisaamisten kulut jo yli kolminkertaiset. Kaikki tämä vähentää yrityksen tulosta ja siksi myös toimialat on otettava huomioon pidempiä maksuehtoja myönnettäessä.

Case-yritys kohdentaa luotonhallinnan resurssit hyvin ja kohdentaa ne lähes täysin yritysmyyntiin, sillä niissä on huomattavasti isompi riski. Tässä on huomioitu myös se, että toimitusvelvollisuus rajaa asiakasvalintaa yksityispuolella. Riskimittarit tarkistetaan tällä hetkellä vain yli 1000 megawattituntia vuodessa kuluttavilta yrityksiltä. Tähän voisi kiinnittää eri toimialoilla enemmän huomiota, eikä tarkastella asiaa pelkästään kulutuksen näkökulmasta. Toimialalla, jolla on isommat riskit, voisi riskimittareita tarkastella myös pienemmällä kulutuksella. Jos riskitoimialalla työskentelevä yritys kuluttaa noin 750 megawattituntia vuodessa, ei case-yritys tarkasta sen riskimittareita. Voidaan arvioida sen kuluttavan kuukaudessa 63 megawattituntia ja otetaan yhden megawattitunnin esimerkkihinnaksi 48 euroa. Tällöin konkurssiin haakeutuvan yrityksen kuukaudessa aiheuttamat luottotappiot ovat 3 024 euroa. Se lisäisi case-yrityksellä lisämyynnin tarvetta 82 849 eurolla liikevoittoprosentin ollessa

3,65 %. Kuitenkin yhden kuukauden maksamattomuuden takia ryhdyttäisiin vasta perintätoimiin, jonka aikana konkurssiin hakeutuva yritys kuluttaisi vielä sähköä ja näin myös kasvattaisi luottotappioiden määrää. Tällaisilla toimialoilla olisi hyvä ottaa huomioon riskimittarit jolloin voitaisiin välttyä isoiltakin tappioilta. Tässä kohtaa tulisi myös pohtia esimerkiksi Vahti50-palvelun käyttämistä riskitoimialalla myös pienemmillä kulutuksilla, jolloin mahdolliseen luottotappioon pystyttäisi varautumaan etukäteen.

Tulevaisuudessa haasteita tuottavat netissä tehtävät sähkösopimukset, jolloin luottokelpoisuutta ei päästä tarkastamaan. Tähän tulee kiinnittää huomiota, sillä näin asiakkaiksi tulee myös niitä riskillisiä asiakkaita, joilta muuten vaadittaisiin vakuus. Tähän voisi varautua esimerkiksi niin, että mikäli asiakas löytyy jo yrityksen omasta tietokannasta ja hänellä on ollut heikko maksukäyttäytyminen, sopimus tulisi hyväksyttäväksi asiakaspalvelussa. Näin saataisiin tarvittaessa vaadittua vakuus ennen sähköntoimituksen aloittamista ja pystyttäisiin varautumaan riskiin. Kaikkien asiakkaiden automaattinen luottotietojen tarkastaminen veisi liikaa resursseja eikä olisi kannattavaa.

Case-yrityksellä on paljon asiakkaita, joten ulkoisen perintätoimiston hyödyntäminen on hyvä ratkaisu. Näin yritys pystyy kohdentamaan omat resurssinsa paremmin, eikä tarvitse aktiivisesti seurata jokaista saatavaa. Yrityksessä suoritetaan reskontrassa perintäajot, jotka lähettävät perintätoimistolle tiedon perinnän käynnistymisestä tai katkaisuvaroituksen lähettämisestä. Nämä ajot suoritetaan säännöllisesti ja tästä tuleekin pitää kiinni. Näin saadaan täysi hyöty ulkoisen perintätoimiston käyttämisestä ja se vahvistaa sitä kuvaa, että yritys oikeasti vaatii saatavansa takaisin. Yritys suorittaa säännöllisesti myös katkaisujot, jolloin sähkökatkaistaan niiltä asiakkailta joille on katkaisuvaroitus lähetetty aikarajojen puitteissa. Moni asiakas ei tunnu ymmärtävän, että sähköntoimitus oikeasti katkaistaan sillä hetkellä kun katkaisuvaroituksessa on ilmoitettu. Tähän asiakkaan tulee myös huomioida pankkipäivät, sillä suoritukset eivät näy samalla hetkellä reskontrassa. Tämä on todella tehokas perintäkeino, sillä tässä vaiheessa saatavat saadaan useimmiten takaisin. Asiakas saattaa myös pelästyä sähköntoimituksen keskeyttämisestä, jonka jälkeen tulevat laskut tulee maksettua ajallaan.

Tällä hetkellä case-yritys ei solmi uutta sähköntoimitussopimusta mikäli asiakkaalla on vanhoja laskuja maksamatta. Case-yrityksen luottotappiot koostuvat pääasiassa päättäneistä sopimuksista, joten tämä saattaa olla ainoa järkevä tapa periä vanhat jo luottotappioiksi kirjatut saatavat takaisin.

8 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli käydä läpi luottoriskejä ja luottoriskienhallintaan vaikuttavia tekijöitä. Tarkoitus oli selvittää mitä luottoriskejä case-yritys ottaa sekä selvittää luotonhallinnan nykyinen taso. Teoriaosuudessa käytiin läpi luottoriskien muodostuminen, sekä hallinnan keskeiset välineet. Kerrottiin myös tasoista luotonhallinnassa ja niihin liittyvistä mahdollisuuksista.

Luottoriskejä syntyy kun yritys myy tuotettaan tai palveluaan saamatta siihen vastinetta. Sähkönmyynnissä luottoriski on otettava jokaisen asiakkaan kohdalla, sillä sähkö laskutetaan aina jälkikäteen. Realisoituessaan luottoriski muodostaa yritykselle luottotappiota, joka vähentää yrityksen kokonaistulosta. Luottotappiot joudutaan korvaamaan lisämyynnillä, joka vie yritykseltä resursseja, jotka muuten voisi käyttää muuhun. Luottoriskejä voidaan hallita valitsemalla asiakkaita, joihin liittyy vain pieni riski. Erilaisten riskimittarien tutkiminen sopimusvaiheessa ja sopimuskauden aikana on myös tärkeä tapa ennakoida luottotappioita. Tehokkaasti suoritettu perintä myös vähentää luottotappioiden muodostumista. Case-yrityksen tehokkain perintäkeino on sähköntoimituksen keskeyttäminen ja se usein ehkäiseekin luottotappiot.

Yrityksen henkilöstön on tärkeää tietää millaisia luottoriskejä saadaan ottaa ja mitkä ovat yhteiset toimintatavat sopimusta tai tarjousta tehdessä. Case-yrityksessä on selkeät ohjeet sopimusten ja tarjousten tekoon. Myyjät ovat itse vastuussa sopimuksistaan ja näin heidän tulee olla myös tietoisia mahdollisista riskeistä. Sähkönmyyntiin liittyy toimitusvelvollisuus, jonka vuoksi yrityksen on pakko ottaa asiakkaikseen myös riskillisiä asiakkaita. Näiden asiakkaiden tuomaa luottoriskiä hallitaan vaati-
malla vakuus, joka tulee maksaa ennen sähköntoimituksen aloittamista.

Case-yrityksen luottotappiot suhteessa liiketoimintaan ovat pieniä. Sähkönmyyntiin liittyy aina riski. Sähkö on tärkeä osa arkea ja usein sähkölaskut maksetaan, jotta toimitusta ei keskeytetäisi. Yritys välttää ottamasta korkeariskisiä asiakkaita, jolloin riskejä saadaan paremmin hallittua eikä luottotappioita kerry niin paljon. Case-yrityksen luotonhallinta on pääosin tarvittavalla tasolla, eikä suuria muutoksia toimintatapaan tarvitse tehdä.

Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus täyttyivät, sillä työ on kattava kuvaus yrityksen riskienhallinnasta tällä hetkellä sekä tuloksena antaa parannusehdotuksia. Tutkimukselle voisi suorittaa myös jatkotutkimuksia seuraamalla parannusehdotuksia käytännössä. Etenkin yritysmyyntin puolella olisi mielenkiintoista tietää riskitoimialojen tarkemman seurannan vaikutusta luottotappioihin, myyntisaatavien kiertoon ja sitä kautta koko yrityksen tulokseen.

LÄHTEET

- Aurejärvi, E. & Hemmo, M. 2004. Luotto-oikeuden perusteet. Helsinki: Talentum.
- Caouette, J., Altman, F., Narayanan, V. 1998. Managing credit risk. New York: John Wiley & Sons.
- Case-yrityksen toimintakertomus 2012.
- Culp, C. 2001. The Risk Management Process – Business Strategy and Tactics. New York : J. Wiley, cop.
- Energiamarkkinaviraston www-sivut. 2013. Viitattu 28.10.2013.
<http://www.energiamarkkinavirasto.fi>
- Energiateollisuus 2010. Sähkönmyyntiehdot 2010.
- Erola, E. & Louto, P. 2000. Riskit voimavaraksi - liiketoimintariskien hallinta yrityksessä. Helsinki: Edita.
- Hedman, P. 1992. Maksuvalmius hallintaan. Espoo: Weiling + Göös.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Hoppu, E, Hoppu, K. 2003. Kauppa- ja varallisuus oikeuden pääpiirteet. Helsinki: WSOYpro.
- Hytti, J., Mäkinen, J., Pitkänen, E., 1993. Luotot ja vakuudet. (toim. Antti Riihimäki) Helsinki: Tietosanoma.
- Ijäs, S. 2002. Luottoriskien hallinta tuloksen tekijänä. Helsinki: Suomen Asiakastieto Oy.
- Ilmonen, I., Kallio, J., Koskinen, J. & Rajamäki, M. 2010. Johda riskejä. Helsinki: Tammi.
- Juvonen, M., Korhonen, H., Ojala, V., Salonen, T. & Vuori, H. 2008. Yrityksen riskienhallinta. Helsinki: Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus.
- Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut. 2013. Viitattu 17.10.2013.
www.kuluttajavirasto.fi
- Knüpfer S. & Puttonen V. 2009. Moderni rahoitus. Helsinki: WSOYpro.
- Lehtonen, Y. 1996. Yrityksen perintäopas - miten periä saatavat ja turvata ne jo ennakolta. Helsinki: Tietosanoma.
- Leppiniemi, J. & Puttonen, V. 2002. Yrityksen rahoitus. 2. uud. p. Helsinki: WSOY.
- Leppiniemi, J. 2009. Rahoitus. 5. uud. p. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

- Lindström, J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Talentum.
- Luottotappiot. 2011. Kauppakamarin jäsentiedote. 18.05.2011. Viitattu 1.10.2013.
[http://jasentiedote.chamber.fi/index.php/jasentiedote/Lakiasiat/Luottotappiot/\(language\)/fin-FI](http://jasentiedote.chamber.fi/index.php/jasentiedote/Lakiasiat/Luottotappiot/(language)/fin-FI)
- Niskanen, J. & Niskanen, M. 2007. Yritysrahoitus. Helsinki: Edita.
- Peltola, A. 2013. Ennakoiminen ajoissa kannattaa. Viitattu 17.9.2013.
<http://tuloslaskelma.fi/fi/ennakoiminen-ajoissa-kannattaa>
- Rata, Rahoitustarkastus. 2004. Standardi 4.4a. Luottoriskienhallinta, määräykset ja ohjeet. 25.5.2004.
- Santanen, P., Laitinen, E. & Kekäle, T. 2002. Vakuutus ja riskit. Helsinki: Edita.
- Suomen Asiakastieto Oy:n www-sivut. 2013. Viitattu 26.9.2013.
<http://www.asiakastieto.fi/web/fi/etusivu>
- Suominen, A. 2000. Riskien hallinta. Helsinki: WSOY.
- Sähkömarkkinalaki. 2013. L 1.9.2013/588.
- Talousviestin www-sivut. 2013. Viitattu 17.10.2013. www.talousviesti.fi
- Talponen, H. 2002. Hallitse myyntisaamiset. Helsinki: WSOY.
- Tuomainen, T. 2012. Tunnista ja hallitse luottokaupan riskit. Viitattu 17.9.2013.
<http://tuloslaskelma.fi/fi/tunnista-ja-hallitse-luottokaupan-riskit>

HAASTATTELUKYSYMYKSET

1. Kuinka uuden asiakkaan maksukyky tutkitaan ennen sopimuksen tai tarjouksen tekoa? Mitä tietoja selvitetään?
2. Käytetäänkö yritysmyyynnissä riskimittareita, mitä niistä tarkastellaan?
3. Millaisia luottoriskejä yrityksellä on, onko eri asiakkailla tai toimialoilla erilaiset riskit
4. Millaisia maksuehtoja sovelletaan yksityismyyynnissä ja millaisia yrityspuolella? Onko näissä eroavaisuuksia asiakkaiden välillä, jos on niin miksi?
5. Missä vaiheessa asiakkaalle lähetetään maksumuistutus ja milloin ryhdytään perintätoimenpiteisiin?
6. Käytetäänkö ulkoista perintätoimistoa? Myydäänkö saatavat perintätoimistolle?
7. Mitä lisämaksuja asiakkaalle tulee maksumuistutuksesta ja perinnästä?
8. Missä vaiheessa myyntisaamiset kirjataan luottotappioksi?
9. Miten asiakkaan maksukyvyn muuttumista seurataan? Seurataanko kaikkia asiakkaita?
11. Millaisia vakuuskäytäntöjä yrityksessä sovelletaan? Keneltä pyydetään vakuus, ja mistä se koostuu? Kuka päättää vakuuden vaatimisesta?
12. Millaista vastuuta myyjälle annetaan, millaiset valtuudet myyjillä on päättää asiakkaista?

LISÄKYSYMYKSET

Miten erääntyneet saatavat jakautuvat maksuviiveen perusteella?

Millaiset aikavälit maksumuistutuksissa ja perintätoimien käynnistämisessä on?

Missä vaiheessa vakuudet realisoidaan?